

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

Gobierno Electrónico y Gestión Municipal en la Población de la  
Municipalidad Provincial de Satipo 2020

Para Optar : El Título Profesional de Licenciado en  
Administración

Autor : Bachiller Cañari Tafur Jose Carlos  
Bachiller Hilario Garcia Raul Edwin

Asesor : Dr. Lopez Quilca Fredy Jesus

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Los  
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 12.11.2021 al 11.11.2022

Huancayo – Perú

2023

**Hoja de aprobacion de jurados**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**TESIS**

“Gobierno Electrónico y Gestión Municipal en la Población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020”

**PRESENTADO POR:**

Bachiller Jose Carlos Cañarí Tafur

Bachiller Raul Edwin Hilario Garcia

**PARA OPTAR EL TITULO DE:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

**PRESIDENTE**

---

**PRIMER MIEMBRO**

---

**SEGUNDO MIEMBRO**

---

**TERCER MIEMBRO**

---

Huancayo, ..... de.....del 2023

**Asesor**

Dr. Fredy Jesus Lopez Quilca

## **DEDICATORIA**

Gracias por la comprensión y la dedicación que tuvieron con nosotros querida familia que nos acompañó durante el desarrollo de nuestra tesis, va dedicado para ustedes.

Los Autores

### **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Peruana los Andes.

A nuestro Asesora por guiarnos en la  
elaboración de la presente investigación.

Y a la Municipalidad Provincial de Satipo  
por su valioso aporte a nuestra investigación.

Jose y Raul

**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDESFacultad de  
Ciencias Administrativas  
y ContablesDirección de la  
Unidad de Investigación - FCIC*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

## CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD (EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

### CONSTANCIA

Que, Los Bachilleres: **CAÑARI TAFUR JOSE CARLOS** y **HILARIO GARCIA RAUL EDWIN**, de la escuela profesional de Administración y Sistemas, han presentado su informe final de TESIS titulado: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN MUNICIPAL EN LA POBLACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO 2020"; originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **25%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 18 de octubre del 2022

Dr. Armando Juan Adauto Ávila  
Director de Unidad de Investigación  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**CONTENIDO**

CARATULA.....	i
HOJA DE APROBACION DEL JURADO .....	ii
FALSA PORTADA .....	iii
ASESOR .....	iv
CONTENIDO .....	viii
CONTENIDO DE TABLAS .....	xiii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
INTRODUCCION .....	xvii
CAPITULO I .....	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	18
1.1.-Descripción de la Realidad Problemática.....	18
1.2.-Delimitación del Problema .....	23
1.2.1.-Delimitación Espacial.....	23
1.2.2.-Delimitación Temporal.....	23
1.2.3.-Delimitación Conceptual o Temática .....	23

1.3.-Formulación del Problema.....	23
1.3.1.-Problema General .....	23
1.3.2.-Problemas Específicos .....	24
1.4.-Justificación.....	24
1.4.1.-Social .....	24
1.4.2.-Teórica.....	24
1.4.3.-Metodológica .....	24
1.5.-Objetivos.....	25
1.5.1.-Objetivo General.....	25
1.5.2.-Objetivos Específicos .....	25
CAPITULO II.....	26
MARCO TEÓRICO.....	26
2.1.-Antecedentes del Estudio.....	26
2.1.1.-Internacional .....	26
2.1.2.-Nacional.....	33
2.2.-Bases Teóricas ò Científicas.....	40
2.2.1.-Variable Gobierno Electrónico.....	40
2.2.1.1.-Definición de Gobierno Electrónico.....	40
2.2.1.2.-Definición de Tecnologías de la Información (TIC). .....	41
2.2.1.3.-Las TIC's en el Sector Público.....	42
2.2.1.4.-Finalidad del Gobierno Electrónico.....	43
2.2.1.5.-Fases del Desarrollo del Gobierno Electrónico.....	43
2.2.1.6.-Ventajas del Gobierno Electrónico.....	44

2.2.2.-Variable Gestión Municipal.....	45
2.2.2.1.-Definición de Gestión Municipal. ....	45
2.2.2.2.-Principios de la Gestión Municipal. ....	45
2.2.2.3.-Instrumentos de Gestión. ....	47
2.3.-Marco Conceptual.....	49
2.3.1.-Marco Conceptual de las Variables .....	49
2.3.1-Marco Conceptual de las Dimensiones .....	50
CAPITULO III.....	52
HIPÓTESIS.....	52
3.1.-Hipótesis General .....	52
3.2.-Hipótesis Específicas .....	52
3.3.-Variables.....	53
3.3.1.-Definición Conceptual.....	53
3.3.2.-Operacionalización .....	53
3.2.2.1.-Operacionalización de la Variable Gobierno Electrónico. ....	53
3.2.2.2.-Operacionalización de la Variable Gestión Municipal.....	53
CAPITULO IV.....	56
METODOLOGÍA.....	56
4.1.-Método de Investigación .....	56
4.1.1.-Método Universal .....	56
4.1.2.-Método General .....	57
4.1.3.-Métodos Específicos.....	57
4.2.-Tipo de Investigación .....	57

4.3.-Nivel de Investigación.....	58
4.4.-Diseño de la Investigación.....	58
4.5.- Población y Muestra.....	59
4.5.1.-Población .....	59
4.5.2.-Muestra .....	59
4.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	60
4.6.1.-Técnicas de Recolección de datos .....	60
4.6.2.-Instrumentos de Recolección de datos.....	61
4.7.-Técnicas de procesamiento y Análisis de Datos.....	61
4.8.-Aspectos éticos de la Investigación.....	62
5.1.-Descripción de resultados .....	63
5.2.-Contraste de Hipótesis .....	74
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	81
CONCLUSIONES .....	85
RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
ANEXOS .....	91
Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	92
Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables .....	93
Anexo 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento.....	94
Anexo 04: El Instrumento de Investigación.....	95
Anexo 05: Constancia de su Aplicación .....	97
Anexo 06: Confiabilidad y validez del instrumento .....	98

Anexo 07: La data de procesamiento de datos.....	105
Anexo 08: Consentimiento informado.....	114
Anexo 09: Fotos de la aplicación del instrumento.....	116

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. <i>Diseño de la Muestra</i> .....	60
Tabla 2. <i>Resultados porcentuales de la variable I: Gobiernos Electrónico</i> .....	63
Tabla 3. <i>Resultados porcentuales de la variable I dimensión 1: Tecnologías de Información</i> .....	65
Tabla 4. <i>Resultados porcentuales de la variable I dimensión 2: Efectividad</i> .....	66
Tabla 5. <i>Resultados porcentuales de la variable I dimensión 3: Transparencia</i> .....	67
Tabla 6. <i>Resultados porcentuales de la variable I dimensión 4: Participación ciudadana</i> .....	68
Tabla 7. <i>Resultados porcentuales de la variable II: Gestión Municipal</i> .....	69
Tabla 8. <i>Resultados porcentuales de la variable II dimensión 1: Gestión financiera</i> .....	70
Tabla 9. <i>Resultados porcentuales de la variable II dimensión 2: Gestión Operativa</i> .....	71
Tabla 10. <i>Resultados porcentuales de la variable II dimensión 3: Gestión Administrativa</i> .....	72
Tabla 11. <i>Resultados porcentuales de la variable II dimensión 4: Gestión Social</i> .....	73
Tabla 12. <i>Correlación de Hipótesis General</i> .....	74
Tabla 13. <i>Hipótesis Específica Uno</i> .....	76
Tabla 14. <i>Hipótesis Específica Dos</i> .....	77
Tabla 15. <i>Hipótesis Específica Tres</i> .....	78
Tabla 16. <i>Hipótesis Específica Cuatro</i> .....	80

## CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1.Resultados porcentuales de la variable I: Gobiernos Electrónico .....	64
Figura 2.Resultados porcentuales de la variable I dimensión 1: Tecnologías de Información.....	65
Figura 3.Resultados porcentuales de la variable I dimensión 2: Efectividad .....	66
Figura 4.Resultados porcentuales de la variable I dimensión 3: Transparencia .....	67
Figura 5.Resultados porcentuales de la variable I dimensión 4: Participación ciudadana .....	68
Figura 6.Resultados porcentuales de la variable II: Gestión Municipal .....	69
Figura 7.Resultados porcentuales de la variable II dimensión 1: Gestión financiera.....	70
Figura 8.Resultados porcentuales de la variable II dimensión 2: Gestión Operativa .....	71
Figura 9.Resultados porcentuales de la variable II dimensión 3: Gestión Administrativa .....	72
Figura 10.Resultados porcentuales de la variable II dimensión 4: Gestión Social .....	73

## RESUMEN

La presente investigación intitulada Gobierno Electrónico y Gestión Municipal en la Población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020. Planteo como problema ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020?, El objetivo fue Determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020. La metodología que se utilizó fue de tipo de investigación básica, de nivel de la investigación correlacional, el método de la investigación fue el método científico, diseño de la investigación no experimental - transversal – descriptivo correlacional. De acuerdo con el objetivo general, se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.592 el cual indica que existe una correlación positiva media. Por ello se acepta la hipótesis general: Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020. Se sugiere solicitar a la gerencia que se implementen sistemas informáticos de consultas y pagos de impuestos a través del portal web, para reducir el tiempo de espera de los usuarios y evitar el aglomeramiento de los usuarios en la municipalidad, logrando que los usuarios puedan evidenciar la transparencia de información.

Palabras clave: gobierno electrónico, tecnología de información, efectividad, transparencia, participación ciudadana, gestión municipal, gestión financiera, gestión operativa y gestión administrativa.

## ABSTRACT

The present investigation entitled Electronic Government and Municipal Management in the Population of the Provincial Municipality of Satipo 2020. I pose as a problem What relationship exists between electronic government and municipal management in the population of the Provincial Municipality of Satipo 2020? The objective was to determine the relationship between electronic government and municipal management in the population of the Provincial Municipality of Satipo 2020. The methodology used was basic research type, correlational research level, the method of research was the scientific method, non-experimental research design - cross-sectional - correlational descriptive. In accordance with the general objective, it is concluded that the Spearman's Rho Correlation Coefficient is 0.592, which indicates that there is an average positive correlation. For this reason, the general hypothesis is accepted: There is a significant relationship between electronic government and municipal management in the population of the Provincial Municipality of Satipo 2020. It is suggested to request management to implement information systems for consultations and tax payments through of the web portal, to reduce the waiting time for users and avoid the agglomeration of users in the municipality, making it possible for users to demonstrate the transparency of information.

Keywords: electronic government, information technology, effectiveness, transparency, citizen participation, municipal management, financial management, operational management and administrative management.

## INTRODUCCION

La investigación enfatiza la búsqueda de información que permita construir unas bases teóricas sólidas y a través de ellas se puedan formular los problemas, hipótesis estas a su vez puedan ser a través de la estadística demostradas concluyendo en la obtención de conclusiones teóricas, el objetivo fue Determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020, la metodología a utilizar se enfocó en una investigación de tipo Basica, de corte no experimental, transversal, que utilizara un cuestionario que nos permita medir ambas variables de estudio..

Debido a la diversidad de información que se trabajo la tesis esta dividada en varios capitulos que permitio dar a conocer el desarrollo tematico de todo el trabajo de investigacion donde el CAPITULO I se mostro la problemática dando pase al CAPITULO II que describio lo referente al marco teorico seguidamente se paso al CAPITULO III que nos menciona sobre las hipotesis llegando asi al CAPITULO IV donde se hablo sobre la medologia de la investigación luego tuvimos que desarrollar el CAPITULO V que permitio conocer los resultados tanto descriptivos e inferenciales del trabajo, por su parte al llegar a este punto damos pase a la discusion de resultados luego a las conclusiones y recomendaciones terminando con la bibliografia y los anexos que exigen la institucion según la estructura proporcionada.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.-Descripción de la Realidad Problemática**

Desde diversos puntos de vista, tanto especialistas, investigadores y organismos que proponen una definición para el “Gobierno Electrónico” que en los actuales tiempos se ha desarrollado considerablemente en las instituciones del sector público. Según Atarama (2017) “Consiste en el uso de las tecnologías de la información, el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del estado, tanto a los ciudadanos como a la industria” (p.27). Por su parte Escalante (2017) conceptualiza al gobierno electrónico como “el uso de herramientas tecnológicas de información que se obtienen del conocimiento estos nos permitirá la participación de los ciudadanos en los diferentes procesos y servicios que brinda el gobierno durante los 365 días del año” (p.19). En la misma línea, la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT, 2016) afirma que es el “uso de tecnologías de la información para brindar integradamente servicios e información a los ciudadanos, debe permitir el facilitar la actividad económica y comercial, aumentar la

eficacia y la eficiencia de la gestión pública, la transparencia y la participación ciudadana”. En ese sentido, para el estado es fundamental el uso de los tics, ya que mejora los productos e información a la población, que permita aumentar ser eficiente y eficaz en la gestión pública.

Un concepto brindado por una institución internacional menciona que “El Gobierno Electrónico, según lo define la Organización de las Naciones Unidas (ONU), es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana” (Gladys, 2004 como se cita en Chucuya (2017).

La gestión municipal mediante sus organismos municipales se encargan de realizar acciones para el logro de objetivos. Según Egoavil & Salazar (2018) La gestión municipal:

Implica el desarrollo de un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse interiormente y proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población, es así que los instrumentos de Gestión, vienen a ser aquellos documentos en los que plasma todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo institucional, transparencia en la gestión, desarrollo económico local, servicios municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social entre otras (p.59).

Esto indica que, cuanto más buena sea la Gestión Municipal, mejores serán los servicios brindados a los ciudadanos.

Para el 2018 muchos países que conforman el continente europeo aplicaron y fomentaron estrategias de gobierno electrónico, adoptando nuevas leyes y reglamentos en su legislación. U-Gob (2018):

Cuando se trata de servicios gubernamentales, todas las normas revisadas coinciden en que los particulares y las empresas deben tener la opción de utilizar los canales digitales siempre que sea posible.

La facturación electrónica, la identificación electrónica, los nodos para el intercambio seguro y fiable de documentos y datos (eDelivery) y las plataformas interoperables son ejemplos de infraestructuras de administración electrónica que los gobiernos han promulgado para facilitar el despliegue de iniciativas de transformación digital y reforzar las relaciones con los ciudadanos y las empresas.

También es importante formar a los funcionarios públicos para que aprovechen al máximo las posibilidades de las TIC, y a las personas que finalmente cosecharán los beneficios de esta digitalización, para que mejoren su alfabetización digital. En 2018, el 43% de los ciudadanos europeos carecían incluso de los niveles más fundamentales de alfabetización digital, según la medición del Índice de Economía y Sociedad Digitales (DESI); mientras tanto, la proporción de servicios públicos digitales para las empresas aumentó un 8% entre 2014 y 2018, mientras que la proporción de servicios para los ciudadanos aumentó un 9% durante el mismo período de tiempo.

Esto indica que los países que conforman la Unión Europea han podido digitalizar el sector público y para ello han adoptado nuevas leyes y reglamentos en su legislación.

En Latinoamérica ya son 17 países que adoptaron el gobierno electrónico. Según la ONU (2020):

Fue la mejora de la conectividad lo que permitió a Chile desplegar su gobierno digital en regiones antes no alcanzadas.

Argentina, desde su agenda digital se enfoca en “crear un sólido marco institucional y de gobernanza tecnológica”, acelerando la transformación digital, mejorando la gestión de documentos electrónicos y la prestación pública de los servicios.

El gobierno y la economía brasileños han experimentado una transición digital, con la ayuda de políticas gubernamentales que favorecen la diversidad y las nuevas ideas.

Gracias a su Estrategia Digital Nacional, Costa Rica ha aumentado su capital humano y el dominio de sus ciudadanos de las tecnologías digitales.

Los gobiernos de países como México, Colombia, Perú y Ecuador están bastante avanzados en materia de gobierno electrónico y están muy cerca de ascender a la siguiente categoría de la IDE. Según Naciones Unidas, cuentan con suficientes recursos humanos y prestan servicios de Internet a sus habitantes, pero su falta de una infraestructura digital desarrollada les frena.

Según la Presidencia del Consejo de ministros (2018) en sus lineamientos del Plan de Gobierno Digital se “viene impulsando el proceso de transformación digital en las entidades de la Administración Pública orientado a plasmar un Gobierno Digital que genere valor público e impacte en la mejora de la atención de los ciudadanos y personas en general” (p.5). En ese sentido, se aprecia que el gobierno electrónico va llegando a un nivel alto de desarrollo afectando positivamente la Gestión Municipal, en donde al final el mayor beneficiado es el ciudadano.

A nivel regional, las instituciones públicas están obligadas a presentar su Plan Estratégico de Gobierno Electrónico – PEGE y es así que todas estas instituciones tienen plasmados su plan en su página web institucional y todas ellas siguen lineamientos específicos. Según la Presidencia del Consejo de ministros (2018):

Disponer de una secuencia de pasos y actividades que facilite la acción estratégica y la planificación de iniciativas para la digitalización de servicios, procesos e información, así como la transformación digital del negocio.

Poner en circulación una colección de recursos que pueda servir de diccionario para los componentes del PGE.

Conseguir un impacto positivo en el uso de las herramientas digitales por parte de la organización llamando la atención sobre el papel que desempeña la tecnología para ayudar a la empresa a alcanzar su visión y sus objetivos.

Ayudar a los responsables de la entidad a elegir la mejor manera de gastar su dinero cada año para que la transformación digital pueda llevarse a cabo y se cumplan los objetivos del DGP (p.11).

La presente investigación se desarrollará en la Municipalidad Provincial de Satipo, los involucrados en el tema a realizar será la población que está circunscrita al municipio y lo que buscamos es determinar la relación entre el gobierno electrónico y gestión municipal.

La Municipalidad Provincial de Satipo es una institución pública perteneciente a la región Junín, que brinda servicios públicos en toda la provincia de Satipo, la principal dificultad que deriva el tema de la presente investigación es que el gobierno electrónico no se encuentra muy bien desarrollado, y esto se debe a múltiples factores como la pésima infraestructura en telecomunicaciones en la selva central, la brecha digital también es un grave problema, además que el recurso humano que se desempeña en la municipalidad no se encuentra muy bien preparado para trabajar con las tecnologías de la información disponibles.

Estas causas produjeron que los ciudadanos de Satipo se muestren incómodos por los servicios y es sabido que la concurrencia a la municipalidad es elevada, ya que muchos usuarios requieren de diferentes servicios brindados por la municipalidad.

Por lo tanto, la presente investigación busca determinar conclusiones y recomendaciones que permitan a las autoridades tomar las medidas respectivas para integrar a la población con los servicios que ofrece la municipalidad por lo que es de imperiosa necesidad la realización de un estudio sobre “gobierno electrónico y gestión municipal en la población de la municipalidad provincial de Satipo 2020”.

## **1.2.-Delimitación del Problema**

### ***1.2.1.-Delimitación Espacial***

Esta investigación se centrará en los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Satipo, de la región Junin.

### ***1.2.2.-Delimitación Temporal***

Por las características del trabajo el estudio se realizará en el periodo que comprende el año 2020, pero en la toma de datos históricos será obtenido desde el año 2017.

### ***1.2.3.-Delimitación Conceptual o Temática***

Por la valor de las variables el trabajo de investigación a realizarse estará enmarcados a la disponibilidad del material bibliográfico en referencia a las variables gobierno electrónico como a gestión municipal.

## **1.3.-Formulación del Problema**

### ***1.3.1.-Problema General***

P.G.- ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020?

### ***1.3.2.-Problemas Específicos***

- P.E.1.- ¿Qué relación existe entre las tecnologías de información y la gestión financiera en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020?
- P.E.2.- ¿Qué relación existe entre la efectividad y la gestión operativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020?
- P.E.3.- ¿Qué relación existe entre la transparencia y la gestión administrativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020?
- P.E.4.- ¿Qué relación existe entre la participación ciudadana y la gestión social en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020?

### **1.4.-Justificación**

#### ***1.4.1.-Social***

Por la importancia de la investigación su relevancia social está centrada en que beneficiara a la unidad de análisis en cuanto se podrá proponer alternativas para los directivos y estas puedan tomarse como referencia que permita el mejoramiento de los servicios ofrecidos a los ciudadanos circunscritos dentro de su ámbito territorial.

#### ***1.4.2.-Teórica***

Por las características del presente trabajo se centra en la descripción de las bases teóricas que surgen del análisis de las variables gobierno electrónico y gestión municipal para que nos permita a través de su análisis formular conclusiones teóricas en relación al tema de estudio.

#### ***1.4.3.-Metodológica***

Dado sus características e importancia el trabajo pretende construir un instrumento de investigación que sea válido y confiable en base a las variables de estudio, por lo que permitirá servir de modelo o base para futuras investigación que se realicen en relación al tema propuesto.

## **1.5.-Objetivos**

### ***1.5.1.-Objetivo General***

O.G.- Determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.

### ***1.5.2.-Objetivos Específicos***

- O.E.1.- Establecer la relación existente entre las tecnologías de información y la gestión financiera en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.
- O.E.2.- Establecer la relación existente entre la efectividad y la gestión operativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.
- O.E.3.- Establecer la relación existente entre la transparencia y la Gestión administrativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.
- O.E.4.- Establecer la relación existente entre la participación ciudadana y la Gestión social en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1.-Antecedentes del Estudio

##### *2.1.1.-Internacional*

**Lizardo (2017)** en su investigación “Gobierno Electrónico y Percepción sobre la Corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica”, Universidad Complutense de Madrid, donde aplicó un diseño longitudinal formulando el objetivo de “determinar el grado de relación entre el nivel de desarrollo del eGobierno con la percepción de corrupción por parte de los ciudadanos”, con una muestra de 18 países donde se recolectó datos según una ficha.

Identificandose como objetivos: (1) “Según los resultados obtenidos (ver cuadro 5.5), el desarrollo del eGobierno (variable EGDI) explica en un 38.8% la variación de la percepción de corrupción (variable CPI), con un coeficiente de correlación de 0.623 (correlación positiva media)”. En ausencia de otros cambios, el primer modelo de regresión (Tabla 5.13) muestra que por cada punto de aumento en el EGDI, el CPI aumenta en 2,68 puntos porcentuales. Lo que esto

significa es que podría producirse una caída de 2,68 puntos en el grado de corrupción percibido en una nación latinoamericana si desarrollara el gobierno electrónico hasta su máximo potencial (en una escala de 0 a 1). (en una escala de 0 a 10). De acuerdo con la "regla de tres", un aumento de 0,3731 en el EGDI produce un punto porcentual completo en el IPC.. (2) Los datos indican que los tres factores intervinientes (institucionalidad, madurez democrática y confianza política) descritos por el marco metodológico afectan significativamente a la percepción de la corrupción. La tabla 5.5 muestra los resultados del modelo de regresión elegido, que muestra que la variable INST (institucionalidad) explica el 69,2% de la varianza de la variable CPI y tiene una correlación de 0,831 (correlación positiva significativa). Tal y como predice el modelo de regresión utilizado (modelo 1), la variable CPI aumenta en 1 punto por cada incremento de 1 punto en la variable INST. (3) Según la tabla 5.7, que compara el nivel de desarrollo de la administración electrónica con la correlación entre el subindicador de servicios en línea (OSI) y el índice de precios al consumo (CPI), la etapa con mayor incidencia es la transaccional o etapa 3, con una correlación con el PCI de 0,416 (correlación positiva débil). La correlación desciende a 0,102 y 0,179 en los niveles Mejorado y Conectado, respectivamente (correlaciones positivas muy débiles). Hay que tener en cuenta que no hay ninguna nación latinoamericana que se califique como economía emergente o en fase 1. Por lo tanto, es evidente que el crecimiento del gobierno electrónico comienza a tener influencia en la disminución de la impresión de corrupción a partir del nivel Transaccional. Los datos sugieren que cuanto mayor es la participación de los ciudadanos (lo que implica un mayor nivel de conciencia de su papel en el ejercicio del control social y de sensibilidad hacia la gestión de los asuntos públicos), la percepción de la corrupción tiende a aumentar, lo que tiende a confirmar la refutación de que el nivel de correlación disminuye a medida que aumenta la participación electrónica (2011). (4) La

tabla 5.4 muestra los resultados de un análisis de correlación entre la percepción de la corrupción y cada uno de los subindicadores o componentes de la variable EGDI (eGovernment), mostrando que la infraestructura de telecomunicaciones (TII) tiene el mayor impacto (coeficiente de correlación de 0,550) y le siguen de cerca los servicios en línea (OSI) (coeficiente de correlación de 0,51). (correlación positiva media). 0,550 (correlación positiva media), 0,501 (correlación positiva media) y 0,310 (correlación positiva débil) para el Índice de Capital Humano, seguido del Índice de Servicios en Línea (correlación positiva débil). Esto puede deberse a que la Infraestructura de Telecomunicaciones es el subindicador más fuertemente asociado a la reducción de la brecha digital, y el despliegue de dicha conectividad no sólo acerca la tecnología a la población, sino que también tiene un efecto sobre la inclusión social y la consolidación de la ciudadanía. La investigación de Criado y Gil-(2013) Garca demostró que las naciones latinoamericanas no han hecho lo suficiente para cerrar la brecha digital al concentrarse en el crecimiento de los servicios en línea.

**Sepúlveda (2017)** en su tesis “Gobierno Electrónico Municipal Chileno Análisis Logístico de la Brecha De Acceso”, Universidad de Chile, donde aplicó el diseño explicativo con enfoque cuantitativo, cuyo objetivo general fue “Evaluar si el gobierno electrónico local incrementa las brechas digitales en la Región Metropolitana a partir de la identificación y estimación de las variables que aumentan la probabilidad de uso de los ciudadanos de los servicios vinculados al gobierno electrónico local”, una selección aleatoria de 665 individuos a los que se les entregó un cuestionario.

Por intermedio de ello se muestran como conclusiones: (1) Nivel educativo: los que tienen menos de 12 años de escolaridad (primaria-secundaria) y/o formación técnico-profesional son menos propensos a utilizar Internet que los que tienen más de 12 años de escolaridad. Ambos

modelos muestran que el nivel educativo es un factor importante en el uso de las plataformas digitales, que puede estar relacionado con la alfabetización en Internet más allá de la simple recuperación de información. Hay algunas pruebas que sugieren que las personas con mayor educación tienen más probabilidades de conseguir empleo en campos que dependen en gran medida de la tecnología informática. En Chile se han puesto en marcha políticas públicas centradas en proporcionar a los estudiantes acceso a Internet y formación en el uso de diversas tecnologías de la información (por ejemplo, "Me conecto aprendiendo", "Me conecto para Aprender"; "Yo elijo mi PC", Programa "Enlaces", entre otros). Hay ejemplos convincentes que demuestran los enormes beneficios que supone para los estudiantes y los centros educativos la incorporación de la enseñanza basada en Internet, las tecnologías de la información e incluso la programación en el plan de estudios. Estonia es un buen ejemplo de progreso digital, ya que sus ciudadanos pueden hacer casi todo en línea con sólo su DNI electrónico. Esta nación tomó la decisión en los años 90 de equipar todos sus centros educativos con ordenadores y conexión a Internet. Se reconoce que Chile ha avanzado en esta dirección, a pesar de que hacerlo supondría una serie de retos debido a los robos o descuidos que pueden producirse en las escuelas y al dinero necesario para que todos los centros educativos dispongan de ordenadores. (2) La edad de una persona es un factor, ya que es natural suponer que los adultos son menos propensos a adaptarse a las nuevas tecnologías que los niños y que hay que tener más cuidado con los ancianos o los más jóvenes. Las generaciones más jóvenes pueden tener una ventaja en cuanto a los plazos de las transacciones debido a su mayor uso de las plataformas digitales. Una de las mayores discrepancias es la brecha de edad, ya que los más jóvenes tienen ventaja tanto en términos de ahorro de dinero como de tiempo a la hora de realizar negocios o investigar un tema, mientras que los mayores siguen prefiriendo el trato cara a cara, perdiendo tiempo en

desplazamientos para reunirse en persona, hacer preguntas y realizar las gestiones necesarias. Parecería que las iniciativas enfocadas a la población mayor con conocimientos informáticos serían la forma de disminuir esta etérea desigualdad, sin embargo sería costoso dar formación en el acceso y uso de Internet. Dada la abundancia de iniciativas existentes que apuntan a educar o actualizar los conocimientos de ofimática, se puede sugerir que el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) colabore con algunos municipios en planes de prueba donde los adultos mayores participen en planes de navegación por Internet. Estas actividades comunitarias deberían estar disponibles para los adultos mayores de la zona sin costo alguno, con un enfoque en el desarrollo de habilidades y la difusión de información útil para su vida diaria. (3) Los investigadores se plantearon incluir una pregunta sobre los ingresos del encuestado y su familia para estimar el nivel socioeconómico del encuestado (quintil), pero finalmente optaron por no hacerlo al considerarlo poco importante. Este factor es crucial, ya que afecta a una amplia gama de resultados tanto para el adulto como para su familia. Es natural suponer que si una familia está dispuesta a desembolsar el dinero para comprar un ordenador, una conexión a Internet y otros servicios relacionados con las plataformas digitales, sus hijos también tendrán acceso a estos servicios y crecerán como usuarios de la tecnología con más conocimientos y confianza. Debido a que no todo el mundo tiene acceso a Internet (a través de un ordenador o un dispositivo móvil), no todo el mundo tiene la misma oportunidad de conocer o ganar confianza en los servicios digitales.

**Martínez (2017)** en su tesis “Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay”, Universidad Autónoma del Estado de México, donde aplicó el método científico hipotético-deductivo, cuyo objetivo general fue “comparación y análisis de gobiernos locales de

América Latina, observando las condiciones, factores y etapas en las que se encuentran en cuanto a gobierno electrónico en su dimensión de portales web”, con una muestra de 16 portales web, en donde se recogió la información en base a una ficha de control.

Permitiendo mostrar como conclusiones: (1) Las conclusiones de este estudio pueden servir para profundizar en el estudio de las administraciones municipales y avanzar en el desarrollo del paradigma de la gobernanza digital. Más oportunidades de evaluar los portales locales conducirían a un mejor conocimiento, y la inclusión de un mayor número de portales permitiría perfeccionar el modelo hasta que refleje adecuadamente la realidad de los municipios de todo el mundo. (2) La capacidad de evaluar periódicamente los portales municipales en línea proporcionaría información similar que, si se recoge y evalúa, puede constituir la base de una base de datos central para descubrir tendencias y conocer los planes y prácticas municipales más eficaces. (3) A pesar de la creencia común de que los gobiernos locales son las instituciones públicas más cercanas a la población, a menudo no es así, y el gobierno digital está rompiendo las barreras temporales y geográficas para acercar la administración pública a los individuos.

Los servicios de la administración local pueden ahora solicitarse, prestarse y cobrarse más rápidamente gracias a los avances tecnológicos que permiten una mayor apertura, cooperación y conexión directa entre la administración y el administrado.

**Suing et al. (2017)** en su investigación “Orientación al ciudadano en el gobierno electrónico de los municipios del Ecuador”, Universidad Técnica Particular de Loja, donde aplicaron el enfoque cuantitativo-cualitativo, cuyo objetivo general fue “conocer el cumplimiento de los criterios de orientación al ciudadano en los sitios Web de los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales del Ecuador”, con una muestra de 221 sitios web y 51

funcionarios de los diferentes municipios a quienes se les aplicó la entrevista directa, lo cual ayudo a obtener las siguientes conclusiones:

1. Existe una clara falta de compromiso para proporcionar información de alta calidad en los sitios web de las administraciones locales de Ecuador, ya que los archivos publicados están mal organizados y son difíciles de encontrar. Hasta el momento, la funcionalidad de búsqueda sólo se ha añadido al 50% de los sitios. Apenas se tienen en cuenta los requisitos arquitectónicos y de diseño, y sólo el 10% de los sitios están traducidos y el 3% son accesibles.
2. Las redes sociales ocupan un lugar destacado (72%), mientras que los foros de debate están poco desarrollados (22%). Por tanto, las necesidades de los ciudadanos no se satisfacen con regularidad. Por el momento, no todos los gobiernos municipales ofrecen un conjunto completo de servicios en línea. [J. Amendao, comunicación personal; 19 de julio de 2017]. El concejal municipal Geovanny Naula dice que se cumple una función instructiva, pero aún no hay suficiente compromiso. Según Eduardo del Pozo, exvicealcalde de Quito, la insuficiencia de servicios y de comunicación bidireccional dificulta la conversación y la información para la toma de decisiones (K. Von-Lippke, comunicación personal, 7 de julio de 2017).
3. El promedio de cumplimiento del criterio de orientación al ciudadano está por debajo del 50% y es necesario mejorar las circunstancias operativas e institucionales del GE, a excepción de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de las provincias de Azuay y Chimborazo.

**Pinochet (2017)** en su tesis “Participación Ciudadana En La Gestión Pública Local: El Caso De La Comuna De Pudahuel”, Universidad de Chile, donde aplicó el método cualitativo

explicativo con estudio de caso, cuyo objetivo general fue “analizar el estado actual y las características principales de la participación ciudadana en la gestión pública local de la comuna de Pudahuel”, con una muestra de 03 dirigentes vecinales y 03 funcionarios municipales, a quienes se les aplicó la entrevista presencial y semiestructurada.

Permitieron encontrar como conclusiones: (1) En la actualidad, el éxito de muchas iniciativas públicas depende en parte del compromiso de los individuos en la gestión gubernamental, lo que convierte a la participación ciudadana en un elemento decisivo para las administraciones públicas de las naciones. Por ello, es especialmente importante que el compromiso ciudadano comience en el ámbito local, donde existe un contacto más directo entre la comunidad y el Estado, un mayor control social y una mayor prueba de las repercusiones de la gestión pública. Sin embargo, el presente estudio sobre la comuna de Pudahuel demuestra que no existe un alto grado de compromiso ciudadano en la administración pública local de la nación.

(2) En particular, si tomamos en cuenta el problema de investigación asociado a la falta generalizada de participación ciudadana en la gestión pública local, una reflexión importante es que el caso de la comuna de Pudahuel se enmarca dentro de la situación planteada, con la singularidad de que la comuna se encuentra en el límite entre un nivel medio y bajo de participación, es decir, se encuentra en un período de transición desde su nivel históricamente bajo a un nivel medio que, de consolidarse, le permitirá pasar de su situación actual a su situación ideal.

### ***2.1.2.-Nacional***

**Quispe (2020)** en su tesis “Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019”, Universidad Cesar Vallejo, donde aplicó el método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, cuyo objetivo general fue “Determinar

cuál es la incidencia del gobierno electrónico en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019”, siendo su muestra 100 pobladores a quienes se le aplicó un cuestionario.

Por lo que se encontro como conclusiones: (1) En 2019, se determinó que la administración municipal del distrito de San Luis puede beneficiarse en gran medida de la implementación del gobierno electrónico. Dado el estado de cosas existente en la Municipalidad de San Luis, el gobierno electrónico es una alternativa viable para mejorar la calidad de la administración. (2) De estos resultados se deduce que la cara pública de la administración electrónica desempeña un papel en la evolución de la administración local. Esta afirmación se ve respaldada por el hecho de que, si se aplica, conducirá a un aumento de la calidad de los servicios, a una mejor comunicación dentro y entre los departamentos y organismos estatales, y a una actitud general más acogedora hacia el público. (3) Sobre la base de los datos recogidos, se determinó que el aspecto interno de la administración electrónica tiene un efecto en la modernización de la gestión municipal. Esto se debe a que una gestión centrada en el gobierno electrónico tendrá un efecto positivo en la gestión del Ayuntamiento, lo que a su vez fomentará los esfuerzos tanto individuales como colectivos entre el personal municipal para adaptarse a las nuevas circunstancias. (4) En concreto, los resultados indican que el aspecto relacional de la administración electrónica afecta al desarrollo contemporáneo de la administración municipal. Esto se debe a que, con ciertas salvedades, los datos del municipio serán más libremente accesibles para las personas y organizaciones que los necesiten. Los ciudadanos y las organizaciones no gubernamentales (ONG) también podrán hacer un seguimiento de la administración del municipio. (5) Los resultados indican que la promoción de la administración electrónica tiene un efecto en el proceso de modernización de la gestión municipal. Esto se debe

a que los ciudadanos de la ciudad podrán hacer uso de los servicios que ofrece, siempre y cuando estén dispuestos a someterse a un cambio cultural y a actualizar sus modelos mentales. En consecuencia, tendrán que someterse a la educación y la formación en ambas circunstancias..

**Estrada (2019)** en su tesis “Gestión Municipal Factor Determinante En El Desarrollo De La Municipalidad Provincial De Cotabambas: 2013-2016”, Universidad Nacional De San Antonio Abab Del Cusco, donde aplicó el método explicativo no experimental, siendo su objetivo general “Analizar como la gestión municipal ha cumplido con el desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas en el periodo: 2013-2016”, donde a la población se les aplico un cuestionario.

Observándose como conclusiones las siguientes: (1) La administración municipal está confundida en cuanto a sus objetivos, tanto interna como públicamente, ya que apenas se están actualizando las herramientas clave de planificación de la institución, y están primando los intereses de los de abajo. Sin actualizaciones, no pueden ya que están impidiendo: Que todos los criterios e información descritos en el plan estratégico y el diseño del proyecto sean coherentes entre sí. Y ordenar de forma racional los pasos que habrá que dar para conseguir los resultados del proyecto. (2) En 2016 se produjo un aumento tanto de los recursos humanos municipales como de los ingresos por retribuciones salariales, según el informe sobre la gestión operativa. Sin embargo, debido a que el Presupuesto Analítico de Personal (PAP) no se revisó para reflejar este crecimiento, los empleados fueron contratados al azar, creando una engorrosa burocracia; la gran mayoría de estos trabajadores contratados por el CAS (89%). (3) Desde 2013, el canon minero ha contribuido significativamente a un aumento del 50% en la asignación presupuestaria que ha estado disponible hasta 2016.

A pesar del dramático aumento -un 30% mayor que en 2015- del comportamiento evolutivo del PIA, esta mejora no ha sido aprovechado, sobre todo porque el Alcalde y otros responsables del Municipio son ajenos a su importancia. Las directivas se emitieron de manera repetitiva. En los últimos años, las donaciones de canon y sobre canon han crecido hasta convertirse en una parte cada vez más importante del presupuesto municipal. El crecimiento del presupuesto institucional modificado (PIM) de 2013 a 2016 se puede observar al desglosar los mecanismos de financiación. El crecimiento del 186,44% en ese plazo demuestra la importancia del canon y sobre canon como fuente de financiación. (4) La gestión de la ejecución del presupuesto ha dado resultados mediocres, como demuestran los persistentes malos resultados en este ámbito durante los últimos cinco años. Los bajos niveles de ejecución presupuestaria, es decir, la evidencia de que no existe capacidad de gasto, son también atribuibles a un capital humano que carece de la formación y los conocimientos adecuados, así como a una aversión a la innovación. Entre 2013 y 2016, el Presupuesto Modificado Institucional (PMI) se incrementó en un total de 365,0%, siendo el mayor incremento el que se produjo en 2014 debido a los excedentes de fondos y a la falta de fondos disponibles para gastos. Los recursos presupuestarios de la Municipalidad Provincial de Cotabambas se destinaron a la ejecución de proyectos (obras) y luego a la compra y adquisición de bienes y servicios para el funcionamiento institucional y el cumplimiento de funciones entre 2013 y 2016. Estos dos rubros representaron casi el 83% del gasto total asignado en la municipalidad. El PIM, en el periodo logra un crecimiento del 132,22% siendo utilizado de la siguiente manera: primero, es evidente la atomización del presupuesto municipal, de la misma manera, hay proyectos que continúan por años sucesivos, dice el informe. En segundo lugar, se han completado muy pocos proyectos provinciales. En

tercer lugar, muchos proyectos actuales no responden a ningún tipo de procedimiento de planificación.

**Porcel (2019)** en su tesis “La Gestión Municipal En El Desarrollo Local Del Distrito De Checca, Provincia De Canas-Cusco, Periodo: 2007-2017”, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, donde aplicó el método hipotético deductivo no experimental con enfoque mixto descriptivo-explicativo siendo su objetivo el “Analizar la influencia de la Gestión Municipal a partir de la existencia de un proyecto político, recursos endógenos y exógenos, siendo los de mayor incidencia la capacidad de acumulación del capital familiar, la existencia de un fondo tecnológico y el capital humano, físico y natural en el desarrollo local del Distrito de Checca, Provincia de Canas-Cusco, período: 2007-2017”, tomando una muestra de 320 familias a quienes se les aplicó una encuesta.

Encontrándose como conclusiones: (1) El índice de desarrollo humano es muy bajo, y tanto en el mapa de pobreza de 2009 como en el de 2013, Checca sigue figurando como uno de los distritos con altos niveles de pobreza, por lo que el desarrollo local de la zona aún está en sus inicios y no existe un proyecto político consensuado que sustituya al que fue reemplazado. Por otra parte, los recursos endógenos no pueden durar eternamente debido a los límites de generación de riqueza personal. La inseminación del ganado Brown Swuis y la introducción de praderas cultivadas son todo lo que se puede hacer con el limitado presupuesto técnico, y no han tenido ningún impacto positivo apreciable. La elevada tasa de emigración de las personas más formadas y con más talento y la alta prevalencia del analfabetismo (22,1%) tiene efectos negativos sobre el capital humano. El suministro de agua potable, alcantarillado y electricidad, así como la mejora del acceso a las carreteras y el tránsito, sobre todo de los llamados microbuses, es lo que más ha influido en el crecimiento local de Checca. (2) Sólo el 38.5% (s/.

46, 917,911) del presupuesto total acumulado de s/. 121, 785,885 fue invertido por la Municipalidad Distrital de Checca en la ejecución de proyectos sociales que promueven mejorar el desarrollo del capital humano (Educación, Salud y saneamiento básico) durante el periodo 2007-2017; esta inversión no tuvo un impacto positivo en la mejora del capital humano. (3) Durante el periodo 2007-17, sólo el 24.4% (s/.29, 750,419) del presupuesto total acumulado de la Municipalidad Distrital de Checca, que asciende a s/.121,785,885, se invirtió en proyectos económicos productivos que permiten fortalecer el desarrollo local del capital físico (ganadería, agricultura y transporte y comunicaciones), y esta inversión no fue suficiente para fortalecer el desarrollo del capital físico (económico - productivo - infraestructura).

**Egoavil & Salazar (2018)** en su investigación “La Gestión Municipal y SU Influencia en la Sostenibilidad del Medio Ambiente en el Distrito de la Victoria 2017”, Universidad Privada Telesup, donde aplicó el método Inductivo de Conclusiones con enfoque cualitativo, en donde su objetivo general fue “Determinar la importancia como Derecho fundamental del sostenimiento del medio ambiente en el Distrito de La Victoria”, teniendo como muestra a 03 Funcionarios de la Municipalidad de La Victoria, 02 abogados del Ministerio del Ambiente a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta, lo que ayudo a obtener las siguientes conclusiones:

1. las Juntas Vecinales no desempeñan un papel activo en la gestión de los residuos sólidos del Distrito de La Victoria.
2. la Municipalidad no alienta a los residentes del Distrito de La Victoria a adoptar una mentalidad de conservación.
3. El barrio de La Victoria tiene poco espacio abierto.
4. La Municipalidad no cuenta con sanciones o incentivos de promoción ambiental.

**Simón (2018)** en su tesis “Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha- Pasco, 2016”, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, donde aplicó el método científico con enfoque cuantitativo no experimental, cuyo objetivo general fue “Determinar los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016, con la finalidad de proponer un Plan estratégico de gobierno electrónico”, siendo su muestra de 124 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario.

Siendo las conclusiones como siguen: (1) Como se muestra en la Tabla 10, el valor de significación del anova indica que existe una relación sustancial entre el gobierno electrónico y la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, indicando que los elementos externos, internos y relacionales contribuyen a la gestión pública. (2) El valor de significación de los coeficientes indica una relación no significativa entre la dimensión externa y la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Yanacancha (Tabla 11), por lo que la gestión pública depende de la dimensión externa. Sin embargo, la dimensión externa no tiene una influencia directa ni significativa en la gestión pública en este estudio porque su valor beta es negativo. (3) De acuerdo al valor de significancia de los coeficientes, que es igual a 0,163 (Tabla 11), se ha concluido que la dimensión interna tiene una influencia directa o significativa en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha. (4) En base al valor de significación de los coeficientes, que se refiere a 0,114 (Tabla 11), se ha concluido que la dimensión relacional afecta significativamente la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha. Esto significa que la dimensión relacional tiene una influencia directa o significativa en la gestión pública, sobre todo en comparación con otros factores, principalmente el entorno externo.

## **2.2.-Bases Teóricas ò Científicas**

### **2.2.1.-Variable Gobierno Electrónico**

#### **2.2.1.1.-Definición de Gobierno Electrónico.**

En los actuales años el Gobierno Electrónico se ha desarrollado en distintas áreas y en diversos campos del sector público. Es así que **Simón (2018)** menciona que el Gobierno Electrónico a más de la ventaja tecnológica que nos presenta, asimismo apoya al organismo en el servicio debido a que afecta los valores, principios, reglas y comportamientos en los organismos públicos. En ese sentido, las tics son fundamentales no solamente en base a la tecnología que ofrece, sino también que de una u otra manera se crea una cultura dentro de la institución.

Según **Atarama (2017)** lo define como la “confluencia de tres fenómenos en las últimas décadas: los procesos de reforma acaecidos en las administraciones públicas bajo el enfoque del New Public Management (NPM), la búsqueda de nuevas formas de gobernar y la revolución tecnológica” (p. 27). En ese sentido, actualmente se puede apreciar el crecimiento rápido de internet y la mejora de la sociedad para con la información.

**Durand (2016)** “es el aprovechamiento de la tecnología para poder refundar las relaciones que deben existir al interior del gobierno y a las relaciones externas hacia los usuarios o las empresas bajo un concepto de sinergia”(p. 1).

**Rodríguez et al. (2015)** El Gobierno Electrónico genera un sinfín de beneficios las cuales repercuten positivamente en la sociedad, esos beneficios van a partir de la exclusión de barreras de espacio y tiempo, disposición en la comunicación, ingreso holista a la información, trueque colaborativo de distintas partes, aumento de la productividad y valor agregado de bienes y servicios; incluso una mejor calidad de vida de la ciudadanía.

Actualmente el gobierno electrónico es un elemento importante del proceso de reforma de la gestión pública. **Pérez et al. (2015):**

El gobierno electrónico (e-gobierno) es una nueva forma de gobierno que utiliza las Tecnologías de Información y Comunicación (tic), con modalidades para la gestión, planificación y administración, por medio de portales en Internet con información referente a las dependencias de la administración pública, órganos de gobierno, poderes, legislación de los tres niveles de gobierno, así como servicios y trámites para permitir a la sociedad lograr un mayor contacto con la administración pública (p. 3). Esto indica que el gobierno electrónico se inmiscuye con absolutamente toda la gestión pública.

#### **2.2.1.2.-Definición de Tecnologías de la Información (TIC).**

Las tics son herramientas que actualmente se encuentran bastante desarrolladas, ya que el beneficio para quienes la utilizan es considerable, aparte de que el conocimiento que deriva de ellos se da de una manera más inmediata. **Según Cruz et al. (2019):**

Las TIC han generado grandiosos cambios en las organizaciones culturales, sociales, económicas y educativas. Estas manifiestan una serie de características fundamentales como una vía factible a todo tipo de información, establece una comunicación inmediata, ya sea sincrónica o asincrónica, en la automatización de las actividades, almacenamiento de numerosa información y la interacción entre computadores y usuarios (p. 2).

Esto indica que las tics intervienen notablemente en los diferentes niveles y en todos los ámbitos organizacionales e institucionales.

Según la UNESCO (2016) “Las tecnologías de la información y la comunicación pueden contribuir al acceso universal de la educación, la igualdad, el ejercicio de la enseñanza y el aprendizaje de calidad; facilitan ampliar la información, mejorar la calidad y garantizar la

integración”. En la misma línea, **Ayala & Gonzáles (2015)** mencionan que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) “se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y telecomunicaciones. Es el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido, video)” (p.27). En ese sentido, las tics son herramientas en donde se crea interacción hombre-máquina.

### **2.2.1.3.-Las TIC's en el Sector Público.**

El uso de las tic's de manera masiva ha cambiado la manera en cómo nos relacionamos económica, política, social y culturalmente; es indudable que las tics han ayudado a acortar distancias, reducir costos y tiempo a los diferentes sectores del país. Para **Durand (2016)** el Gobierno Electrónico “no está ajeno al uso de las TIC's, pero tiene un componente que lo distingue. Pues debe estar orientado a transformar la gestión pública, debería ser concebido como algo más que tecnología. La tecnología es una herramienta, no es el objetivo” (p. 1). Así mismo, **Gibu (2015)** menciona que las tic's “pueden contribuir positivamente en dotar de información al ciudadano para no sólo conocer los requisitos, tiempos y tasas, sino que además éste pueda hacer seguimiento incluso de manera remota de los resultados de su gestión” (p. 2). Así mismo, **Gonzáles (2017)** afirma que las Tic's “son una herramienta que las entidades aprovechan con el fin de mejorar su gestión, en el caso de las entidades públicas el aprovechamiento de las TIC se ve reflejado en una mejor gestión estatal” (p. 4). En ese sentido, las tics en el sector público son herramientas tecnológicas que se utiliza en la administración pública para mejorar su gestión y a consecuencia de ello, el beneficio para el ciudadano es positivo cuando interactúa con ésta.

#### **2.2.1.4.-Finalidad del Gobierno Electrónico.**

En cuanto a la finalidad encontramos que en las entidades públicas definitivamente uno de los fines es la productividad:

Se debe tener en cuenta de que la adopción a un sistema de Gobierno Electrónico representa para el Estado la oportunidad de hacer más productivo el gasto público, facilita el acceso al ciudadano a los servicios públicos, nos ayudan a ser más productivos, se incrementa la eficiencia y la transparencia en la gestión pública, a la vez que nos genera un concepto de mayor participación de la gestión pública (**Durand, 2016, p.11**).

La tecnología ayuda a desarrollar al gobierno, para que estos puedan ser productivos en todo aspecto. Según **Durand (2016)** “el desarrollo es un objetivo inherente a toda organización. Desarrollo personal, empresarial, local, regional, y nacional. Desarrollo significa bienestar, crecimiento, mejora. Significa sacar de nuestras ventajas comparativas, ventajas competitivas y ser más productivos” (p.1). En ese sentido, se puede afirmar que el si el estado aprovecha correctamente de estos avances tecnológicos, se volverá mas productivo, permitiendo la satisfacción de los ciudadanos.

#### **2.2.1.5.-Fases del Desarrollo del Gobierno Electrónico.**

En la actualidad se consideran cuatro fases que Según Lizardo (como se citó en la ONU, 2017) son:

- **Emergente:** Los portales gubernamentales brindan informaciones referentes a políticas públicas, gobernanza, leyes, regulaciones, documentación relevante y tipos de servicios ofrecidos. Tienen enlaces con los distintos ministerios, direcciones generales y distintas ramas del Gobierno.

- **Mejorado:** Los portales de la Administración ofrecen información electrónica en una o doble vía con la población. Permitiendo el descargo de formularios para pedir servicios y ofrecen aplicaciones. Tienen potencial de brindar contenido multimedia y en varios idiomas.
- **Transaccional:** Se brindan servicios en doble vía, el que incluye solicitud de retroalimentación de la población sobre políticas gubernamentales, programas y regulaciones. El poblador puede legalizar su identidad para cumplir algunos servicios en línea. Los portales están en la capacidad del procesamiento de transacciones no financieras, como votar, descargar formularios, declarar impuestos y pedir licencias y permisos en línea. Además de poder el manejo de ciertas transacciones financieras.
- **Conectado:** Los portales han transformado significativamente la forma en que se comunican con la población. Son proactivos solicitando información y opiniones a los ciudadanos utilizando la Web 2.0 y otras herramientas interactivas. Soluciones y servicios en línea son ofrecidos en todas las oficinas públicas de manera sencilla y transparente. Las informaciones, datos y conocimiento son transferidos desde todas las agencias gubernamentales a aplicaciones integradas. “Los gobiernos se han transformado desde un enfoque centralizado en el Gobierno a uno centrado en el ciudadano. Los gobiernos empoderan a los ciudadanos para que se involucren más en la toma de decisiones” (p.91).

Esto indica que las cuatro fases mencionadas líneas arriba, interactúan para cumplir un objetivo que es la satisfacción del ciudadano.

#### **2.2.1.6.-Ventajas del Gobierno Electrónico.**

Existen muchas ventajas de aplicar el gobierno electrónico. Según **Chucuya (2017)** “El Gobierno Electrónico ayuda a los entes gubernamentales a optimizar su capacidad de respuesta, en cuanto a las necesidades de la ciudadanía, tratando de solventar las peticiones y mejorando la

capacidad de vida de la población” (p.40). Esto indica que el alto crecimiento poblacional y las necesidades de los ciudadanos hacen que se migre al uso de las tecnologías de la información; el vertiginoso avance de estas tecnologías, complementadas con un buen uso por parte de los trabajadores conlleva a la productividad del gobierno.

### ***2.2.2.-Variable Gestión Municipal***

#### **2.2.2.1.-Definición de Gestión Municipal.**

**Egoavil & Salazar (2018)** implica “el desarrollo de un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse interiormente y proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población” (p. 59).

**Armas (2016)** afirma que “La gestión municipal se ocupa de guiar u orientar la detección y satisfacción de las necesidades del municipio. La administración municipal tiene como propósito la consecución de los recursos idóneos y su asignación óptima (eficiente y eficaz)” (p. 1).

**El Ministerio de Administración Pública (2016)** afirma que es “un proceso continuo de análisis, toma de decisiones, organización y control de actividades para mejorar la formulación de políticas públicas municipales y su implementación, con el fin de ordenar el territorio y promover la calidad de vida de sus habitantes” (p. 11).

#### **2.2.2.2.-Principios de la Gestión Municipal.**

- a. Eficiencia y eficacia**, “cualidades y calidades de una gestión que procura el desarrollo interno de la institución municipal y que transfiere esto a la ciudadanía en las características de los servicios que ofrece” (**Ministerio de Administración Pública, 2016, p. 12**). En ese

sentido podríamos mencionar que la eficiencia y eficacia se da en el ámbito interno y externo de la municipalidad.

- b. Espacios de Participación Ciudadana**, visto como el “conjunto de acciones o iniciativas que buscan el impulso del desarrollo local, la democracia participativa y el control social” (**Ministerio de Administración Pública, 2016, p. 12**). En ese sentido podríamos mencionar que los espacios de participación ciudadana son importantes para que el ciudadano se involucre con su municipalidad.
- c. Pensamiento Estratégico**, “que busca la capacidad de anticipación de los acontecimientos, visualizar un destino y construirlo” (**Ministerio de Administración Pública, 2016, p. 12**). En ese sentido podríamos mencionar que es el enfoque que mira el hoy con perspectivas del mañana.
- d. Transparencia**, “que posibilite democratizar, hace creíble genera confianza en la gestión municipal” (**Ministerio de Administración Pública, 2016, p. 12**). En ese sentido podríamos mencionar que la transparencia garantiza legitimidad de las instituciones y por lo tanto genera mayor confianza.
- e. Descentralización y Participación**, “elementos fundamentales de la interrelación y participación activa de la ciudadanía en los asuntos municipales” (**Ministerio de Administración Pública, 2016, p. 12**). En ese sentido podríamos mencionar que éste principio hace que los ciudadanos se involucren y participen activamente en su municipalidad.
- f. Bases de Información**, “plataforma para la información y dar a conocer las acciones emprendidas por la administración municipal bajo un enfoque proactivo” (**Ministerio de Administración Pública, 2016, p. 12**). En ese sentido podríamos mencionar que son

plataformas virtuales que implementan las instituciones públicas para el uso de los ciudadanos.

### **2.2.2.3.-Instrumentos de Gestión.**

Son documentos que regulan aspectos de gestión. Según **Egoavil & Salazar (2018)** sostienen que “vienen a ser aquellos documentos en los que plasma todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo institucional, transparencia en la gestión, desarrollo económico local, servicios municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social entre otras” (**p.59**). En ese sentido podríamos mencionar algunos documentos técnicos que regulan los aspectos de gestión pública.

- a. El Organigrama**, “representación gráfica del esqueleto de una organización, mostrando los cargos jerárquicos. El organigrama permite obtener una idea rápida de cómo está organizada una empresa, cooperativa u organización sin fines de lucros, cualquiera sea el tipo de organización el organigrama es válido” (**Raffino, 2020, p.1**). En sentido podríamos mencionar que el organigrama muestra las funciones que existe en la organización y las relaciones que esta genera.
- b. Reglamento de Organización y Funciones (ROF)**, “determina la naturaleza, finalidad, funciones, competencias y la estructura orgánica de la Municipalidad” (**Egoavil & Salazar, 2018, p.62**). En sentido podríamos complementar en que el ROF es aprobado por la municipalidad, previo diagnóstico e informe de los jefes.
- c. El Manual de Organización y Funciones (MOF)**, “detalla y especifica las funciones que corresponde desarrollará una determinada oficina; los órganos que comprende y sus funciones; los cargos que conforman cada órgano, sus funciones, sus líneas de autoridad y

responsabilidad y sus requisitos mínimos” (Egoavil & Salazar, 2018, p.62). En sentido podríamos mencionar que en el MOF se establecen funciones, relaciones y cargos.

- d. **El Cuadro de Asignación de Personal (CAP)**, “es un documento de gestión que contiene los cargos clasificados en base a la estructura orgánica prevista en su Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y a los objetivos y metas establecidos en su Plan Estratégico” (Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2019, p.1). En ese sentido podríamos mencionar que el CAP es un documento aprobado por la mancomunidad municipal.
- e. **El Presupuesto Analítico de Personal (PAP)**, “documentos en los cuales se consideran el presupuesto para los servicios específicos de personal permanente y del eventual en función de la disponibilidad presupuestal y el cumplimiento de las metas de los Sub-Programas, actividades y/o Proyectos de cada Programa Presupuestario” (Banco Central de Reserva del Perú, s.f., p.1). En ese sentido se podría decir que el PAP es aplicable a todas y cualquier entidad del sector público.
- f. **El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)**, “documento de gestión que contiene los procedimientos administrativos que, por exigencia legal, deben iniciar los administrados ante las entidades para satisfacer o ejercer sus intereses o derechos” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021, p.1). En ese sentido podríamos decir que el TUPA lo elabora el órgano de planeamiento de cada institución.
- g. **El Plan Operativo Institucional (POI)**, “es un documento que plasma las estrategias a seguir por la Institución para el logro de sus objetivos, dicho documento orienta el quehacer diario de los trabajadores, para que puedan alinear sus labores con los objetivos que persigue

la institución” (**Instituto Peruano del Deporte-IPD, 2021, p.1**). Dicho de otra forma, el POI comprende la programación total de actividades.

- h. El Plan Estratégico Institucional (PEI)**, “documento elaborado por las entidades de la Administración Pública que se redacta en la Fase Institucional y utiliza la información generada en la Fase Estratégica del sector al que pertenece o del territorio al que está vinculado” (**Ministerio de Transportes y Comunicaciones, s.f., p.1**). Dicho de otra manera el PEI contiene todo lo referente a la fase estratégica, incluyendo la visión, misión, objetivos, etc.

## **2.3.-Marco Conceptual**

### **2.3.1.-Marco Conceptual de las Variables**

- **Gobierno:** “es la autoridad que dirige, controla y administra el aparato estatal. Usualmente se cree que el gobierno sólo se refiere al poder ejecutivo, pero esto no es así porque además incluye el poder legislativo, el judicial y al órgano electoral” (**Roldán, 2017, p.1**).
- **Gobierno Electrónico:** “uso de tecnologías de la información para brindar integradamente servicios e información a los ciudadanos, debe permitir el facilitar la actividad económica y comercial, aumentar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública, la transparencia y la participación ciudadana” (**SUNAT, 2016, p.1**).
- **Gestión:** “es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo” (**Westreicher, 2020, p.1**).
- **Municipalidad:** “son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines” (**Congreso de la República del Perú, 2003, p.3**).

- **Gestión Municipal:** “es una tarea compartida con la finalidad de elevar las condiciones económicas, sociales, humanas, físicas y culturales del municipio y de su población, para hacerlo económicamente equitativo, políticamente viable, administrativamente eficiente y ambientalmente sustentable” (**Ministerio de Administración Pública, 2016, p.11**).

### *2.3.1-Marco Conceptual de las Dimensiones*

- **Tecnología de Información:** “grupo diverso de prácticas, conocimientos y herramientas, vinculados con el consumo y la transmisión de la información y desarrollados a partir del cambio tecnológico vertiginoso que ha experimentado la humanidad en las últimas décadas” (**Raffino, Concepto de Tics, 2020, p1**).
- **Efectividad:** “capacidad de conseguir el efecto deseado en lo que se realiza. En economía, este concepto también se relaciona con lo realmente causado en el caso de variables” (**Páez, 2020, p.1**).
- **Transparencia:** “es un mecanismo que evita el mal uso de los recursos públicos, el secreto, la improvisación, la ineficiencia, la discrecionalidad arbitraria y el abuso en el ejercicio de dicha función” (**Ministerio de Economía y Finanzas, s.f., p.1**).
- **Participación ciudadana:** “es un espacio de diálogo entre el Estado, los titulares de un proyecto y la ciudadanía que permite y facilita a la ciudadanía intervenir de manera directa en las decisiones públicas” (**Senace, s.f., p.1**).
- **Gestión Financiera:** “es una de las ramas de las ciencias empresariales que analiza cómo obtener y utilizar de manera óptima los recursos de una compañía” (**Westreicher, Gestión financiera, 2020, p.1**).
- **Gestión operativa:** “modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad

para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos”

**(ISOTools Excellence, 2015, p.1).**

- **Gestión administrativa:** “es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados” **(Quiroa, 2020, p.1).**
- **Gestión social:** “es una modalidad de gestión desarrollada por organizaciones de todo tipo y centrada en el fomento de la inclusión social y el desarrollo humano” **(Sánchez Galán, 2020, p.1).**

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1.-Hipótesis General**

H.G.- Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.

#### **3.2.-Hipótesis Específicas**

- H.E.1.- Existe una relación significativa entre las tecnologías de información y la gestión financiera en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.
- H.E.2.- Existe una relación significativa entre la efectividad y la gestión operativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.
- H.E.3.- Existe una relación significativa entre la transparencia y la Gestión administrativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.
- H.E.4.- Existe una relación significativa entre la participación ciudadana y la Gestión social en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.

### **3.3.-Variables**

#### ***3.3.1.-Definición Conceptual***

- Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico, según lo define la Organización de las Naciones Unidas (ONU), es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana. (Gladys, 2004 como se cita en Chucuya, 2017).

- Gestión Municipal

Estrada (2019) nos refiere que está integrada por cuatro elementos sustanciales que son gestión financiera, gestión operativa, gestión administrativa y gestión social gracias a ellos le permite medir su desempeño municipal.

#### ***3.3.2.-Operacionalización***

##### **3.2.2.1.-Operacionalización de la Variable Gobierno Electrónico.**

La presente variable por sus características en aumentar la eficiencia y eficacia en los servicios que ofrece el estado esta se operativizaran por medio de las dimensiones tecnologías de información, efectividad, transparencia y participación ciudadana, siendo las bases para formular sus indicadores y las respectivas preguntas que permitan construir nuestro instrumento de medición.

##### **3.2.2.2.-Operacionalización de la Variable Gestión Municipal.**

La presente variable por sus características en mejorar el desempeño municipal esta se operativizaran por medio de las dimensiones gestión financiera, gestión operativa, gestión

administrativa y gestión social, siendo estas que sirvan de base para formular sus indicadores y las respectivas preguntas que permitan construir nuestro instrumento de medición.

## Cuadro de Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Niveles de Medición
Gobierno Electrónico	El Gobierno Electrónico, según lo define la Organización de las Naciones Unidas (ONU), es el uso de las <u>Tecnologías de la Información</u> y la Comunicación (TIC), por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la <u>eficiencia y eficacia</u> de la gestión pública, e incrementar sustantivamente la <u>transparencia</u> del sector público y la <u>participación ciudadana</u> . (Gladys, 2004 como se cita en Chucuya, 2017).	La presente variable por sus características en aumentar la eficiencia y eficacia en los servicios que ofrece el estado esta se operativizaran por medio de las dimensiones <u>tecnologías de información, efectividad, transparencia y participación ciudadana</u> , siendo las bases para formular sus indicadores y las respectivas preguntas que permitan construir nuestro instrumento de medición.	Tecnologías de Información	Brinda Servicios electrónicos para la satisfacción de su población	1. Totalmente en desacuerdo 2. EN Desacuerdo 3. Ni de acuerdo Ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente Deacuerdo
				Proporciona de Información para un buen servicio	
			Efectividad	Demuestra eficiencia del servicio electrónico para la satisfacción	
				Demuestra eficacia del servicio electrónico para la satisfacción	
			Transparencia	Demuestra autonomía para un buen servicio	
				Brinda Infraestructura tecnológica para un buen servicio	
			Participación ciudadana	Brinda comunicación para un buen servicio	
				Brinda cooperación para un buen servicio	
Gestión Municipal	Estrada (2019) nos refiere que está integrada por cuatro elementos sustanciales que son <u>gestión financiera, gestión operativa, gestión administrativa y gestión social</u> gracias a ellos le permite medir su desempeño municipal.	La presente variable por sus características en mejorar el desempeño municipal esta se operativizaran por medio de las dimensiones <u>gestión financiera, gestión operativa, gestión administrativa y gestión social</u> , siendo estas que sirvan de base para formular sus indicadores y las respectivas preguntas que permitan construir nuestro instrumento de medición.	Gestión financiera	Fomenta Generación de recursos propios para un buen servicio	1. Totalmente en desacuerdo 2. EN Desacuerdo 3. Ni de acuerdo Ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente Deacuerdo
				Manejo eficiente en trasferencia economica para un buen servicio	
			Gestión Operativa	Provee Servicios Públicos para la satisfacción ciudadana	
				Brinda Procesos Ágiles para un buen servicio	
			Gestión Administrativa	Cumple objetivos institucionales para un buen servicio	
				Fomento de trabajadores capacitados para un buen servicio	
			Gestión Social	Brinda compromiso del trabajador para su identificación	
				Fomenta programas sociales para un buen servicio	

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1.-Método de Investigación**

##### ***4.1.1.-Método Universal***

El método que se utilizará en la presente investigación será el método científico, donde Ñaupas et al (2018) señala que es un:

Proceso ordenado que permite generar el conocimiento científico de la realidad y verificarlo, empieza con la identificación de un problema, continua con la revisión de la literatura existente sobre el problema identificado en base a estos conocimientos plantea hipótesis, luego recolecta la información necesaria que permita su verificación o no, para finalmente llegar a conclusiones que se constituyen en conocimientos científicos provisionales (p. 171)

Tamayo (2003) concluye como un “conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo” (p.28)

Por lo dicho con el citado autor lo que pretendemos es seguir un proceso ordenado que lleve el planteamiento del problema, que permita plantear objetivos y las posibles hipótesis, además a través de la aplicación de un cuestionario dentro de una muestra nos ayude a obtener las conclusiones y recomendaciones de nuestro trabajo.

#### ***4.1.2.-Método General***

Valderrama (2015) se empleara el método deductivo e inductivo, debido a que se enfatizara las teorías y modelos descritos apoyados por medio de una observación sistemática de la recolección de datos, permitiendo obtener mayor exactitud a nuestro trabajo, permitiendo además plantear conjeturas por medio de la formulación de hipótesis, a ello se deducirá consecuencias que a la larga permita plantear soluciones confiables.

#### ***4.1.3.-Métodos Específicos***

Valderrama (2015) gracias al citado autor se utiliza los métodos histórico, comparativo y estadístico; por cuanto nos menciona que para efectos de tener un resultados óptimos se comparara sistemáticamente la información obtenida en el proceso del trabajo investigativo, apoyados por un procesamiento, análisis e interpretación a través de la estadística de los datos obtenidos de la aplicación de nuestro instrumento.

#### **4.2.-Tipo de Investigación**

Según las características de nuestro trabajo será Basica en cuanto Valderrama (2015) nos menciona que “está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata, [...], también analiza propiedades, estructuras y relaciones con el fin de formular, contrastar hipótesis, teorías o leyes” (p. 164)

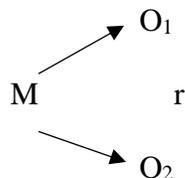
En relación a ello nuestro trabajo revisara las diferentes teorías científicas que serán la base de la construcción de nuestro marco teórico, a partir de ello podremos formular nuestras hipótesis que se contrastaran con la realidad problemática que nos permita proponer conclusiones teóricas entre “gobierno electrónico y gestión municipal en la población de la municipalidad provincial de satipo 2020”.

#### **4.3.-Nivel de Investigación**

Dentro de nuestro trabajo está enmarcado dentro del Nivel Correlacional, donde Hernández y Mendoza (2018) lo definen como “Investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos” (p. 109), por lo que nuestro trabajo será procesado estadísticamente mediante la aplicación de un instrumento que nos ayudara a determinar la relación de la variable gobierno electrónico y gestión municipal.

#### **4.4.-Diseño de la Investigación**

El trabajo tiene el carácter No experimental en consecuencia no habrá manipulación deliberada de ambas variables entendiéndose que se observara los hechos que ocurran en el momento como ocurra permitiendo posteriormente su análisis. Además será transversal, descriptiva – correlacional debido a que la recoleta de información se realizara en un único periodo, además de describir y analizar las dos variables que permita mostrar la relación que existe entre ambas (Hernández y Mendoza, 2018).



Donde:

O<sub>1</sub>: Variable Uno

M: Muestra

O<sub>2</sub>: Variable Dos

## 4.5.- Población y Muestra

### 4.5.1.-Población

Hernández y Mendoza (2018, p. 199) lo define como el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”, De acuerdo a ello y viendo la unidad de análisis, entre varones y mujeres que son considerados dentro de la Población Económica Activa, además que sean mayores de 18 años y que están adscritos dentro del distrito de satipo, y que de acuerdo a datos proporcionados según el último Censo del año 2017 que realizó el INEI, la población fue de 8995.

### 4.5.2.-Muestra

Hernández y Mendoza (2018) lo definen como un “subgrupo de la población donde se recolectara los datos y esta debe ser representativa, [...], la muestra probabilística es un subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p. 200).

Atendiendo ello y luego de delimitar nuestra población para poder obtener nuestra muestra probabilística obtenemos a un total de 368 pobladores

Tamaño de Muestra

Consistiendo en elegir la muestra donde las características sean afines a la población unidad de análisis siendo que esta la determina el investigador.

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

$$n = \frac{8995 \cdot (1.96^2) \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.05^2 \cdot (8995 - 1)) + ((1.96^2) \cdot 0.5 \cdot 0.5)}$$

$$n = \frac{8638.80}{23.45} = 368$$

**Tabla 1.**

*Diseño de la Muestra*

<b>Población de la MPS</b>	<b>8995</b>
<b>Muestra obtenida</b>	<b>368</b>

**Nota.** Elaborada a partir de los datos obtenidos del último censo de población del INEI

#### **4.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

##### **4.6.1.-Técnicas de Recolección de datos**

Utilizaremos las siguientes:

El análisis documental donde Niño (2011) lo describe a las fuentes que permiten por medio de su consulta encontrar datos, siendo considerado como testimonio escrito de hechos que se habrían suscitado.

La encuesta definida por Arbaiza (2014) lo conceptualiza dentro de su libro de cómo elaborar una tesis de grado como el:

Método más apropiado, confiable y valido cuando se trata de una muestra grande y dispersa geográficamente; logra mayor alcance, incluso, si se puede enviarse por correo electrónico, lo cual significa un menor costo en comparación con las entrevistas telefónicas y las entrevistas personales, sobre todo en el caso de que el entrevistador sea obligado a viajar (p. 209).

#### ***4.6.2.-Instrumentos de Recolección de datos***

El utilizado es el cuestionario, para Ñaupas et al (2018), señala que es una modalidad de la encuesta que “consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cedula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo” (p. 291)

Además se tuvo que realizar un proceso que validara nuestro cuestionario a través de la evaluación de tres especialistas que son el Mtro. Torres Ruiz Franco Jesus, Mtro, Carrasco Castro Julio Cesar y el Mg. Villanca Espiritu Ricardo Franz que evaluaron mediante una ficha dando un resultado de 82,78% mostrando una excelente calificación, además se aplicó un pequeño piloto que permitiera ser analizado a través del estadístico alfa de cronbach donde se obtuvo un pondera de 0,958 mostrando un alto puntaje de fiabilidad que nos permitió aplicar a nuestra muestra de estudio y obtener los posteriores resultados en la estadística descriptiva e inferencial.

#### **4.7.-Técnicas de procesamiento y Análisis de Datos**

Niño (2011) nos menciona que son procesos que permite conseguir información de un proyecto, instituyéndose como el que consigue agrupar toda la información de los hechos que

ocurren en el tema a estudiar, con la finalidad de la obtención de datos primarios y secundarios de alguna realidad (población).

- Se analizará y visualizará los datos mediante el análisis estadístico descriptivo de cada variable.
- Se evaluará la confiabilidad y validez lograda por los instrumentos de medición.
- Se analizará mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas (análisis estadístico inferencial).
- Se prepara los resultados para presentarlos mediante tablas, gráficas y cuadros.
- En la presente se aplicará el programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Versión 25.

#### **4.8.-Aspectos éticos de la Investigación**

Dentro del desarrollo del trabajo nosotros los investigadores respetaremos las normas establecidas por la universidad, como las autorías de los diferentes autores que nutren nuestras bases teóricas y en toda la estructura de nuestro trabajo que permitan centrarnos en los principios de rigor científico, por lo que nos sometemos al software que posee la universidad que evite cualquier intento de plagio y otros, concluyendo su importancia en la realización y la obtención de los mejores resultados que satisfagan las necesidades investigativas de nuestra alma mater.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1.-Descripción de resultados

Como resultado de la encuesta aplica, en este apartado se realizaron los análisis descriptivos de las variables: gobierno electrónico y gestión municipal.

#### VARIABLE I: GOBIERNOS ELECTRÓNICO

**Tabla 2.**

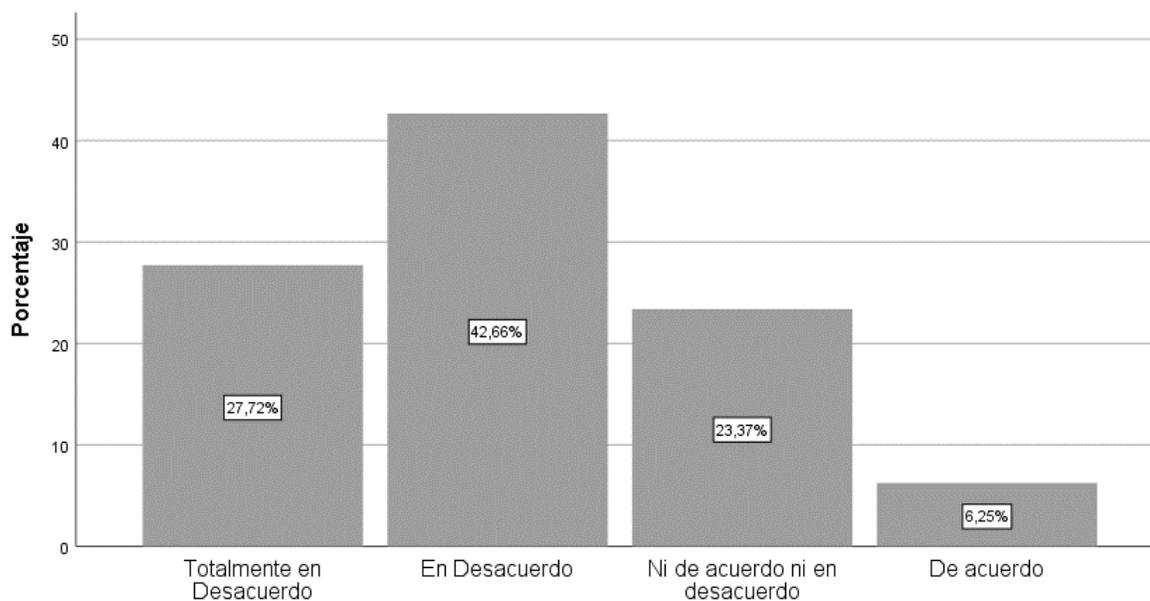
*Resultados porcentuales de la variable I: Gobiernos Electrónico*

		<b>Gobiernos Electrónico</b>			
		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	102	27,7	27,7	27,7
	En Desacuerdo	157	42,7	42,7	70,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	86	23,4	23,4	93,8
	De acuerdo	23	6,3	6,3	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en función a la información obtenida de la aplicación del cuestionario

**Figura 1.**

*Resultados porcentuales de la variable I: Gobiernos Electrónico*



Nota. Figura elaborada en función a la tabla 2.

Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a la población adscrita a la Municipalidad Provincial de Satipo, respecto al gobierno electrónico, se obtuvo un 42.66% el cual indicaron están en desacuerdo que el gobierno electrónico se desarrolla adecuadamente en la Municipalidad Provincial de Satipo. Cuyo resultado indica que al gobierno electrónico es desfavorable.

**Tabla 3.**

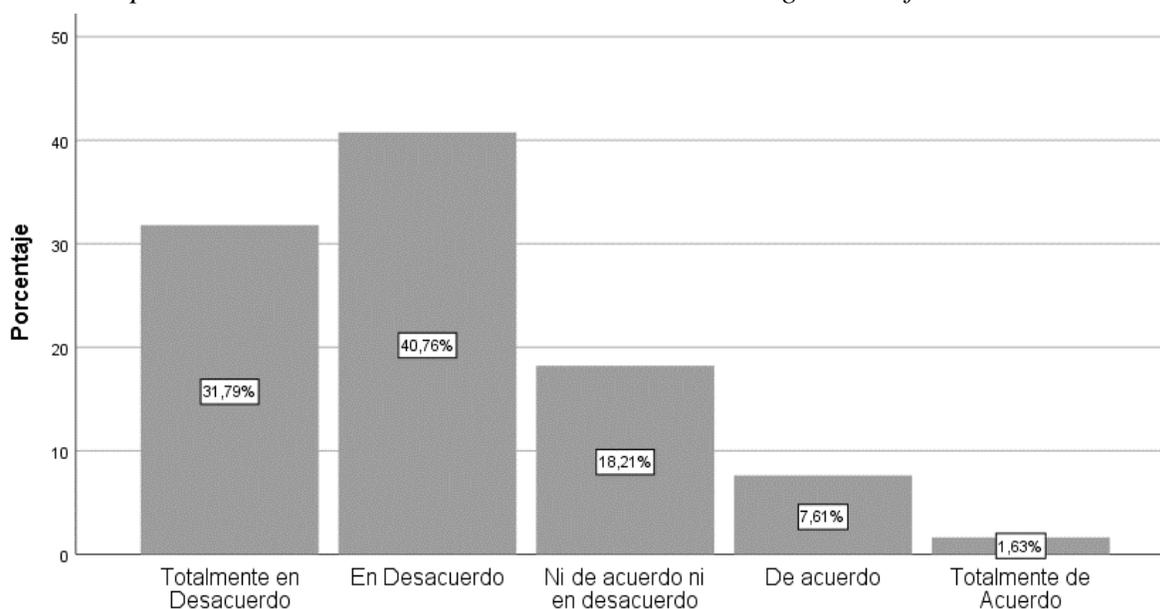
*Resultados porcentuales de la variable I dimensión 1: Tecnologías de Información*

		<b>Tecnologías de Información</b>			
		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válid o	Totalmente en Desacuerdo	117	31,8	31,8	31,8
	En Desacuerdo	150	40,8	40,8	72,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67	18,2	18,2	90,8
	De acuerdo	28	7,6	7,6	98,4
	Totalmente de Acuerdo	6	1,6	1,6	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en función de la información obtenida de la aplicación del cuestionario

**Figura 2.**

*Resultados porcentuales de la variable I dimensión 1: Tecnologías de Información*



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 3

Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a la población de la Municipalidad Provincial de Satipo, respecto a la tecnología de información, se obtuvo un 40.76% el cual indicaron estar en desacuerdo en que se le proporcione información, como se brinde servicios electrónicos en la

Municipalidad Provincial de Satipo. Cuyo resultado indica que la tecnología de información es desfavorable.

**Tabla 4.**

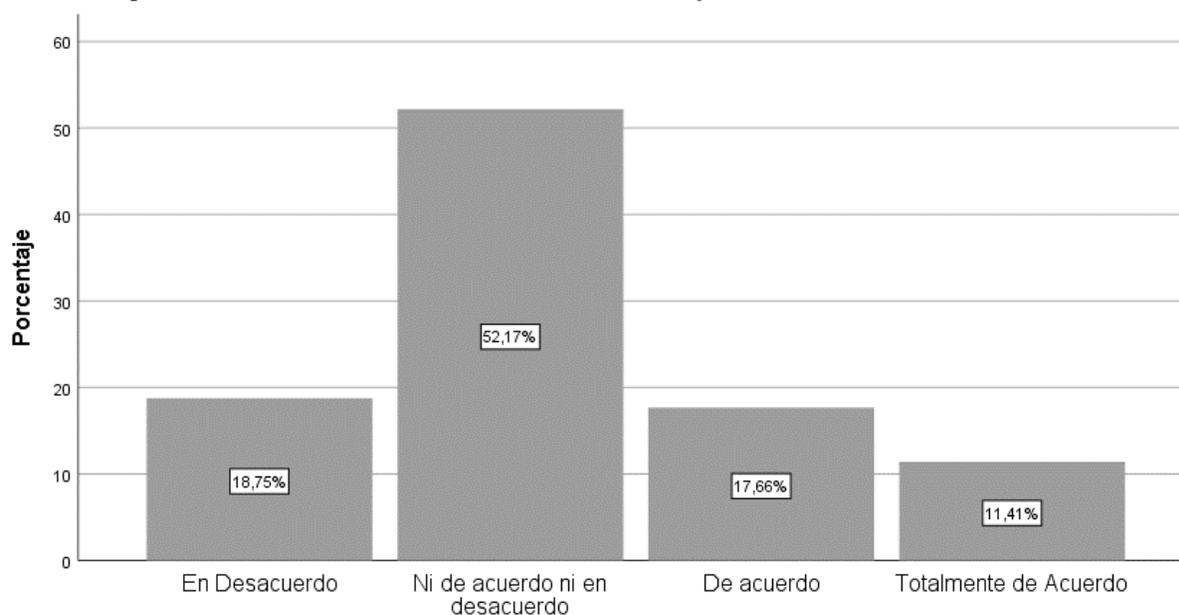
*Resultados porcentuales de la variable I dimensión 2: Efectividad*

		<b>Efectividad</b>			
		Frecuenc	Porcenta	Porcentaje	Porcentaje
		ia	je	válido	acumulado
Válido	En Desacuerdo	69	18,8	18,8	18,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	192	52,2	52,2	70,9
	De acuerdo	65	17,7	17,7	88,6
	Totalmente de Acuerdo	42	11,4	11,4	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en función a la información obtenida de la aplicación del cuestionario

**Figura 3.**

*Resultados porcentuales de la variable I dimensión 2: Efectividad*



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 4

Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a la población de la Municipalidad Provincial de Satipo, respecto a la efectividad, se obtuvo un 52.17% el cual indicaron que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se demuestre eficiencia y eficacia de los servicios electrónicos que se dan en la Municipalidad Provincial de Satipo. Cuyo resultado indica que la efectividad es levemente desfavorable.

**Tabla 5.**

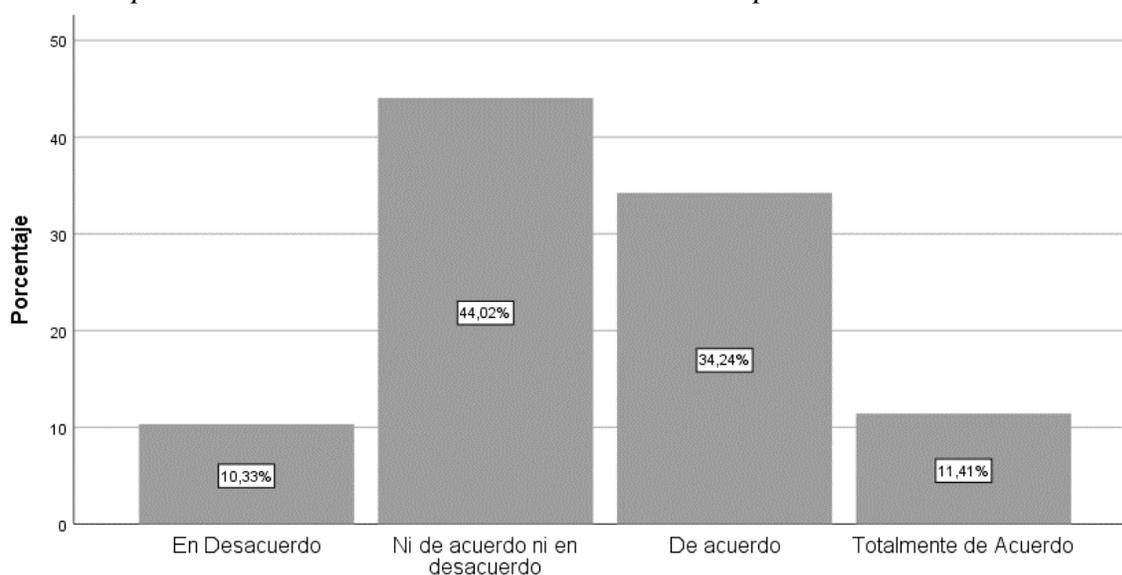
*Resultados porcentuales de la variable I dimensión 3: Transparencia*

		<b>Transparencia</b>			
		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válid o	En Desacuerdo	38	10,3	10,3	10,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	162	44,0	44,0	54,3
	De acuerdo	126	34,2	34,2	88,6
	Totalmente de Acuerdo	42	11,4	11,4	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en función a los resultados de la aplicación del cuestionario

**Figura 4.**

*Resultados porcentuales de la variable I dimensión 3: Transparencia*



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 5

Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a la población adscrita a la Municipalidad Provincial de Satipo, respecto a la transparencia, se obtuvo un 44.02% el cual indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la entidad este brindando cierta infraestructura tecnológica y que demuestre autonomía en el desarrollo de sus servicio electrónico en la Municipalidad Provincial de Satipo. Cuyo resultado indica que la transparencia este teniendo una percepción levemente favorable.

**Tabla 6.**

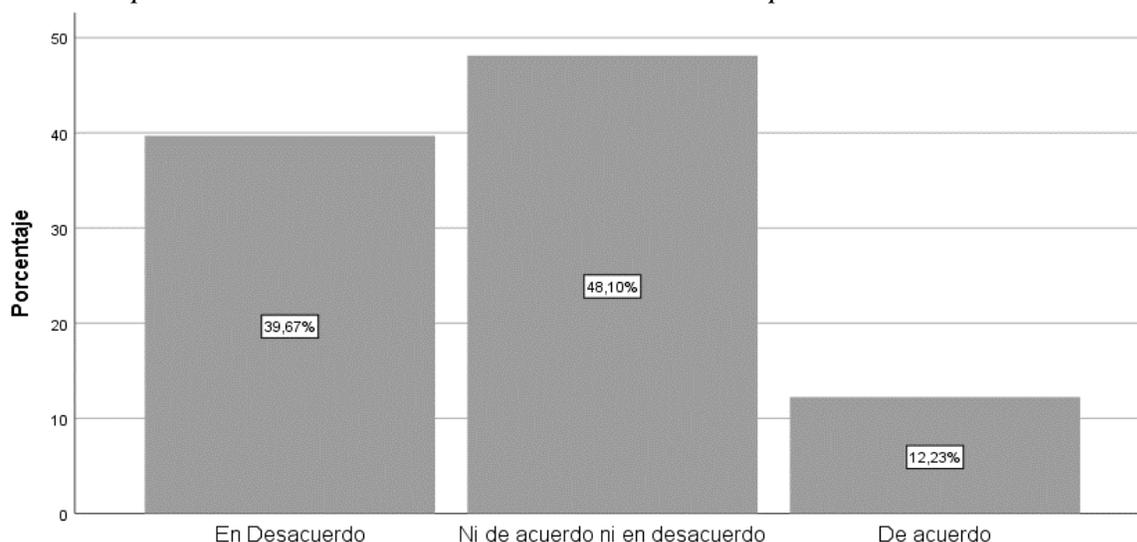
*Resultados porcentuales de la variable I dimensión 4: Participación ciudadana*

		<b>Participación ciudadana</b>			
		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	En Desacuerdo	146	39,7	39,7	39,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	177	48,1	48,1	87,8
	De acuerdo	45	12,2	12,2	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada de acuerdo a la información obtenida de la aplicación del cuestionario

**Figura 5.**

*Resultados porcentuales de la variable I dimensión 4: Participación ciudadana*



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 6

Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a la población adscrita a la Municipalidad Provincial de Satipo, respecto a la participación ciudadana, se obtuvo un 48.10% el cual indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la entidad este brindando comunicación y cooperación para un buen servicio a la ciudadanía en la Municipalidad Provincial de Satipo. Cuyo resultado indica que la participación ciudadana es levemente desfavorable.

#### VARIABLE II: GOBIERNOS ELECTRÓNICO

**Tabla 7.**

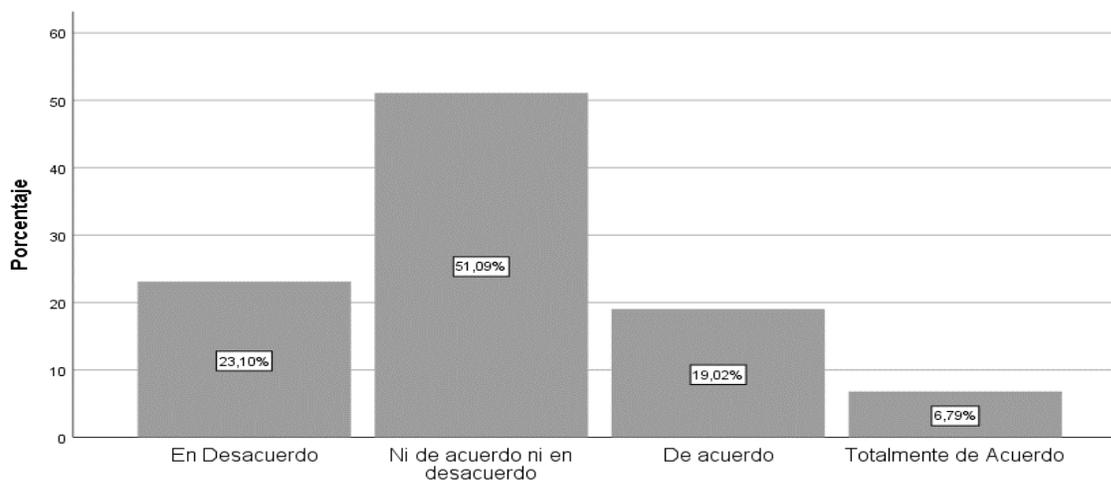
*Resultados porcentuales de la variable II: Gestión Municipal*

		<b>Gestión Municipal</b>			
		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	En Desacuerdo	85	23,1	23,1	23,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	188	51,1	51,1	74,2
	De acuerdo	70	19,0	19,0	93,2
	Totalmente de Acuerdo	25	6,8	6,8	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en función de la información de la aplicación del cuestionario

**Figura 6.**

*Resultados porcentuales de la variable II: Gestión Municipal*



Nota. Figura elaborada según la tabla 7

Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a la población circunscrita a la Municipalidad Provincial de Satipo, respecto a la gestión municipal, se obtuvo un 51.09% el cual indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo la gestión municipal se desarrolla adecuadamente en la Municipalidad Provincial de Satipo. Cuyo resultado indica que la gestión municipal es levemente desfavorable.

**Tabla 8.**

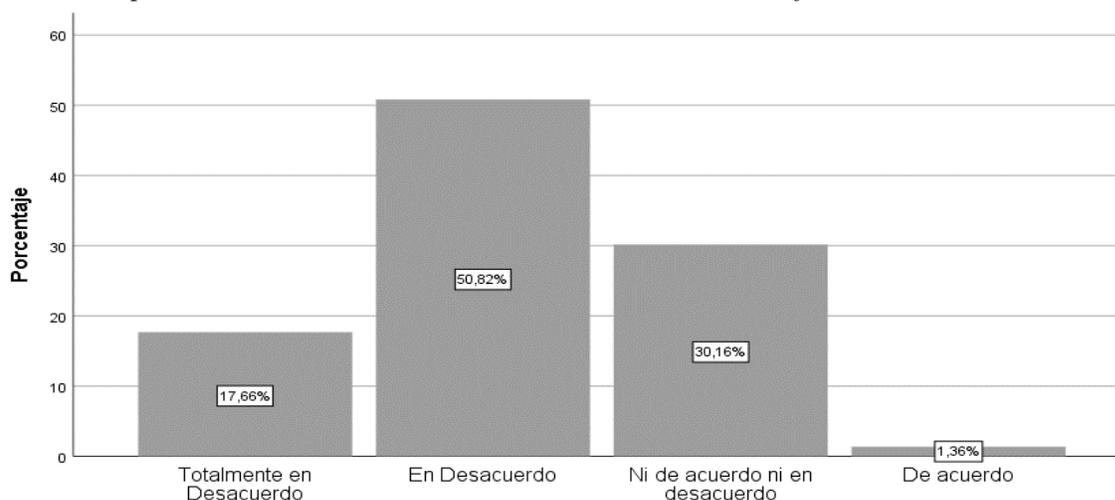
*Resultados porcentuales de la variable II dimensión 1: Gestión financiera*

		<b>Gestión financiera</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	65	17,7	17,7	17,7
	En Desacuerdo	187	50,8	50,8	68,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	111	30,2	30,2	98,6
	De acuerdo	5	1,4	1,4	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en función a la información dada por la aplicación del cuestionario

**Figura 7.**

*Resultados porcentuales de la variable II dimensión 1: Gestión financiera*



Nota. Figura elaborada en función a la tabla 8

Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a la población circunscrita a la Municipalidad Provincial de Satipo, respecto a la gestión financiera, se obtuvo un 50.82% el cual indicaron que están en desacuerdo en que la entidad propicien la generación de recursos propios, como también el manejo adecuado de los recursos asignados por transferencia económica se desarrolla adecuadamente en la Municipalidad Provincial de Satipo. Cuyo resultado indica que la gestión financiera es desfavorable.

**Tabla 9.**

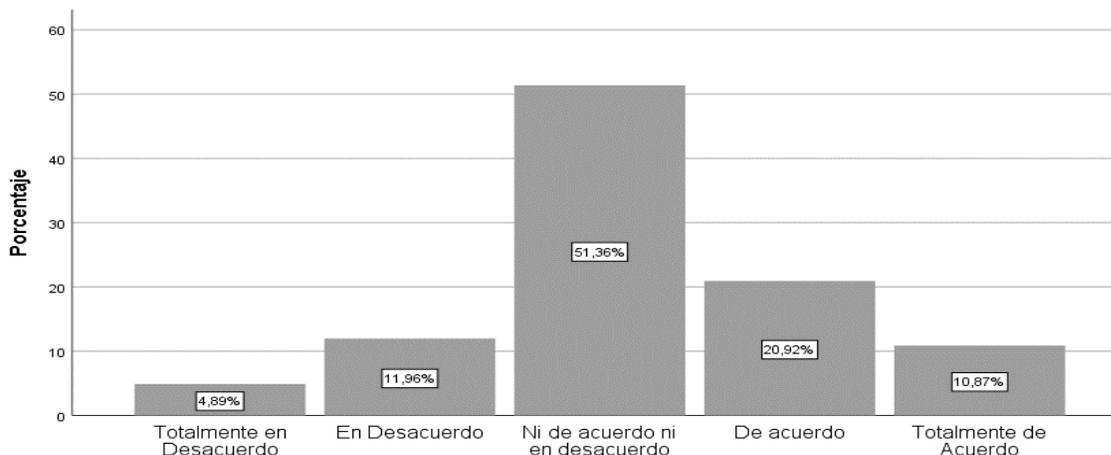
*Resultados porcentuales de la variable II dimensión 2: Gestión Operativa*

		<b>Gestión Operativa</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	18	4,9	4,9	4,9
	En Desacuerdo	44	12,0	12,0	16,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	189	51,4	51,4	68,2
	De acuerdo	77	20,9	20,9	89,1
	Totalmente de Acuerdo	40	10,9	10,9	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en función de la aplicación del cuestionario

**Figura 8.**

*Resultados porcentuales de la variable II dimensión 2: Gestión Operativa*



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 9

Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a la población circunscrita a la Municipalidad Provincial de Satipo, respecto a la gestión operativa, se obtuvo un 51.36% el cual indicaron que ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la entidad provea servicios públicos y que posean procesos ágiles en los servicios que ofrecen en la Municipalidad Provincial de Satipo. Cuyo resultado indica que la gestión operativa está teniendo una percepción ligeramente favorable.

**Tabla 10.**

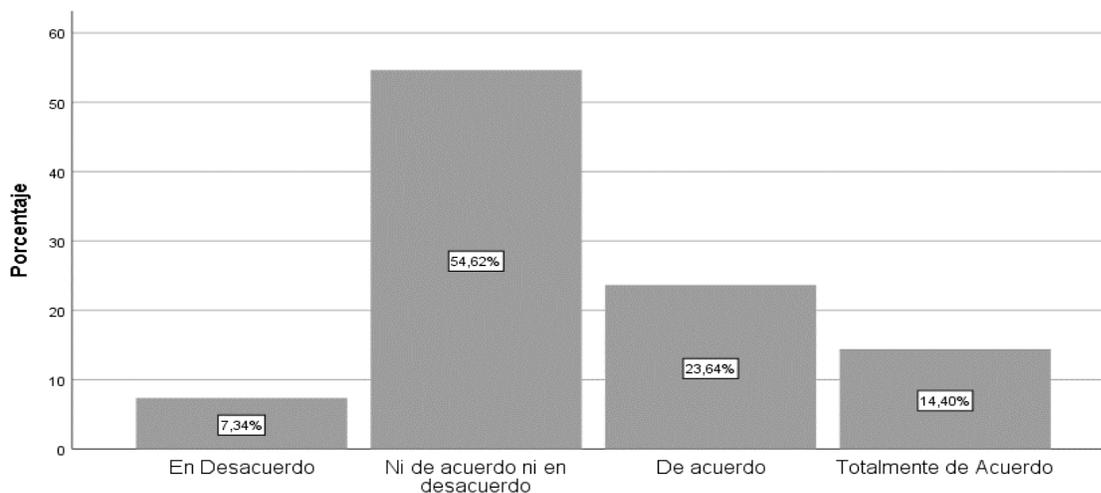
*Resultados porcentuales de la variable II dimensión 3: Gestión Administrativa*

		<b>Gestión Administrativa</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	27	7,3	7,3	7,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	201	54,6	54,6	62,0
	De acuerdo	87	23,6	23,6	85,6
	Totalmente de Acuerdo	53	14,4	14,4	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en función a la información obtenida de la aplicación del cuestionario

**Figura 9.**

*Resultados porcentuales de la variable II dimensión 3: Gestión Administrativa*



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 10

Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a población circunscrita a la Municipalidad Provincial de Satipo, respecto a la gestión administrativa, se obtuvo un 54.62% el cual indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la entidad cumplan con sus objetivos institucional como fomentan a trabajadores capacitado esto se desarrolla adecuadamente en la Municipalidad Provincial de Satipo. Cuyo resultado indica que gestión administrativa es levemente favorable.

**Tabla 11.**

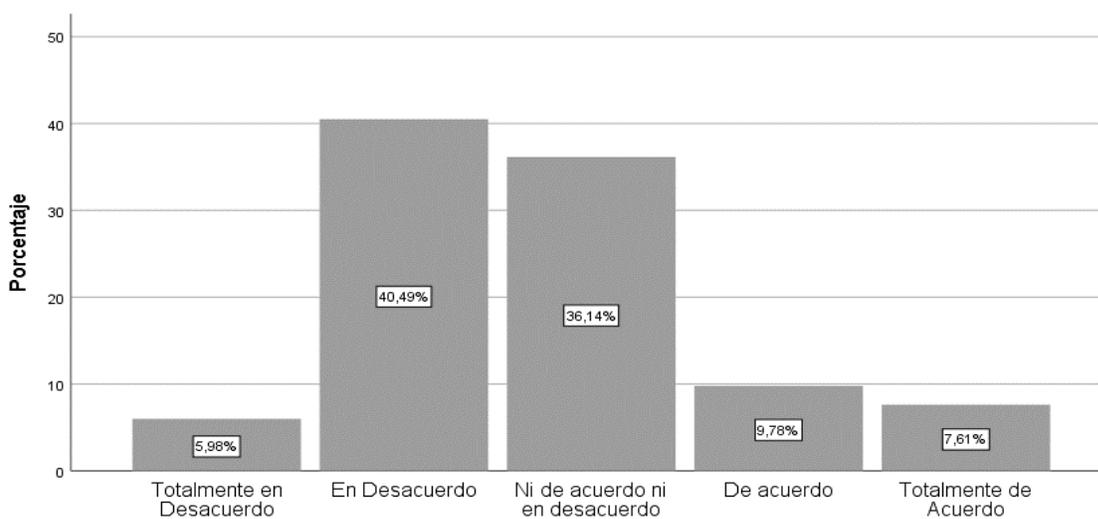
*Resultados porcentuales de la variable II dimensión 4: Gestión Social*

		<b>Gestión Social</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	22	6,0	6,0	6,0
	En Desacuerdo	149	40,5	40,5	46,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	133	36,1	36,1	82,6
	De acuerdo	36	9,8	9,8	92,4
	Totalmente de Acuerdo	28	7,6	7,6	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en función de la información obtenida de la aplicación del cuestionario

**Figura 10.**

*Resultados porcentuales de la variable II dimensión 4: Gestión Social*



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 11

Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a la población circunscrita a la Municipalidad Provincial de Satipo, respecto a la gestión social, se obtuvo un 40.49% el cual indicaron en desacuerdo que la entidad brinde compromiso hacia el trabajador como fomenta programas sociales hacia la población de la Municipalidad Provincial de Satipo. Cuyo resultado indica que gestión social es desfavorable.

## 5.2.-Contraste de Hipótesis

Hipótesis general

### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.

### b. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla 12.**

*Correlación de Hipótesis General*

		<b>Correlaciones</b>	
		Gobierno electrónico	Gestión municipal
Gobierno electrónico	Coefficiente de Correlación	1	,592**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	368	368
Gestión municipal	Coefficiente de Correlación	,592**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	368	368

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

Nota. Tabla elaborada en función a la data obtenida de la aplicación del cuestionario

### c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

“De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.592 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.”

#### Hipótesis Especifica 1

##### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre las tecnologías de información y la gestión financiera en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre las tecnologías de información y la gestión financiera en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.

## b. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla 13.**

### *Hipótesis Específica Uno*

		Correlaciones	
		Uso de las tecnologías	Gestión financiera
Uso de las tecnologías	Coefficiente de Correlación	1	,484**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	368	368
Gestión financiera	Coefficiente de Correlación	,484**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	368	368

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

Nota. Tabla elaborada en función a la data del cuestionario

## c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

“De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.484 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa entre el uso de las tecnologías de información y la gestión financiera en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.”

## Hipótesis Específica 2

### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No Existe una relación significativa entre la efectividad y la gestión operativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la efectividad y la gestión operativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.

### b. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla 14.**

#### *Hipótesis Específica Dos*

		Correlaciones	
		Efectividad	Gestión operativa
Efectividad	Coefficiente de Correlación	1	,632**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	368	368
Gestión operativa	Coefficiente de Correlación	,632**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	368	368

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

Nota. Tabla elaborada en función de la aplicación del cuestionario

### c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.632 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa entre la efectividad y la gestión operativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.”

### Hipótesis Especifica 3

#### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la transparencia y la Gestión administrativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la transparencia y la Gestión administrativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.

#### b. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla 15.**

#### *Hipótesis Específica Tres*

		Correlaciones	
		Transparencia	Gestión administrativa
Transparencia	Coeficiente de Correlación	1	,458**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	368	368
Gestión administrativa	Coeficiente de Correlación	,458**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	368	368

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

Nota. Tabla elaborada en función de la data obtenida de la aplicación del cuestionario

### c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

“De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.458 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa entre la transparencia y la Gestión administrativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.”

#### Hipótesis Especifica 4

##### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la participación ciudadana y la Gestión social en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la participación ciudadana y la Gestión social en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020

## b. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla 16.**

*Hipótesis Específica Cuatro*

		Correlaciones	
		Participación ciudadana	Gestión social
Participación ciudadana	Coeficiente de Correlación	1	,494**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	368	368
Gestión social	Coeficiente de Correlación	,494**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	368	368

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

Nota. Tabla elaborada en función a la data de la aplicación del cuestionario

## c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.494 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa entre la participación ciudadana y la Gestión social en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.”

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con el objetivo general: Determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020. Se definió el termino de Gestión Municipal: “es una tarea compartida con la finalidad de elevar las condiciones económicas, sociales, humanas, físicas y culturales del municipio y de su población, para hacerlo económicamente equitativo, políticamente viable, administrativamente eficiente y ambientalmente sustentable” (Ministerio de Administración Pública, 2016, p.11). Siendo el resultado que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.592y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media.

Encontrado cierta similitud con la investigación de Quispe (2020) en su tesis “Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019”, el cual concluyo que se estableció que el gobierno electrónico incide significativamente en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019. Esta conclusión se sustenta en que dadas las condiciones actuales de la Municipalidad de San Luis, el gobierno electrónico es una buena opción para mejorar la gestión actual. De acuerdo a los hallazgos se concluye que la dimensión externa del gobierno electrónico influye en la modernización de la gestión municipal. Tal afirmación se sustenta porque su implementación mejorará el nivel de servicio, la interacción entre las áreas de la organización y entre instituciones del Estado y por supuesto también se tendrá un mejor acercamiento a los ciudadanos.

De acuerdo con el objetivo específico 1: Establecer la relación existente entre el uso de las tecnologías de información y la gestión financiera en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020. Se define teóricamente el termino de Tecnología de Información: grupo diverso de prácticas, conocimientos y herramientas, vinculados con el consumo y la

transmisión de la información y desarrollados a partir del cambio tecnológico vertiginoso que ha experimentado la humanidad en las últimas décadas” (Raffino, Concepto de Tics, 2020, p1).

Siendo el resultado que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.484 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil.

Encontrando cierta similitud con la investigación de Estrada (2019) en su tesis “Gestión Municipal Factor Determinante En El Desarrollo De La Municipalidad Provincial De Cotabambas: 2013-2016”, el cual concluyo que la gestión institucional, los principales instrumentos de planificación, recién se están actualizando, de esta manera la gestión municipal está desorientando sobre lo que se quiere lograr interna y externamente como institución, prevaleciendo los intereses subalternos. Al no ser actualizados, no han permitido que se: Garantice la unidad de criterios y contenidos definidos en la Planificación Estratégica y el Diseño de Proyectos. Y se organice en secuencia lógica las actividades previstas para la obtención de los resultados definidos en los proyectos.

De acuerdo con el objetivo específico 2: Establecer la relación existente entre la efectividad y la gestión operativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020. Se definió el termino de Efectividad: “capacidad de conseguir el efecto deseado en lo que se realiza. En economía, este concepto también se relaciona con lo realmente causado en el caso de variables” (Páez, 2020, p.1). Siendo el resultado que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.632 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media.

Encontrando cierta similitud con la investigación de Porcel (2019) en su tesis “La Gestión Municipal En El Desarrollo Local Del Distrito De Checca, Provincia De Canas-Cusco, Periodo: 2007-2017”, el cual concluyo que el desarrollo local en el distrito de Checca es

incipiente, porque no existe un proyecto político consensuado, ello en la actualidad fue sustituido por un plan de desarrollo local concertado que está desactualizado y a la vez recursos exógenos como endógenos son insuficientes, porque el índice de desarrollo humano es muy bajo y, en el mapa de pobreza de 2009 y 2013, Checca se mantiene como uno de los distritos con altos niveles de pobreza. Por su parte, los recursos endógenos no tienen sostenibilidad, porque existe una capacidad de acumulación de capital familiar limitada. En cuanto al fondo tecnológico disponible no es suficiente y no tenido efectos positivos, éste se reduce principalmente a la inseminación de ganado Brown Swuis y a la introducción de pastos cultivados.

De acuerdo con el objetivo específico 3: Establecer la relación existente entre la transparencia y la Gestión administrativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020. Se definió el termino de transparencia: “es un mecanismo que evita el mal uso de los recursos públicos, el secreto, la improvisación, la ineficiencia, la discrecionalidad arbitraria y el abuso en el ejercicio de dicha función” (Ministerio de Economía y Finanzas, s.f., p.1). Siendo el resultado que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.458 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil.

Encontrado cierta similitud con la investigación de Egoavil & Salazar (2018) en su investigación “La Gestión Municipal y SU Influencia en la Sostenibilidad del Medio Ambiente en el Distrito de la Victoria 2017”, el cual concluyo que las Juntas Vecinales no participan activamente en la gestión de residuos sólidos en el Distrito de La Victoria. El Municipio no promueve una cultura sobre la conservación del Medio Ambiente en el entorno de las familias del Distrito de La Victoria. Existen pocas Áreas Verdes en el Distrito de La Victoria. La Municipalidad no ha establecido sanciones ni incentivos para la promoción ambiental.

Finalmente de acuerdo con el objetivo específico 4: Establecer la relación existente entre la participación ciudadana y la Gestión social en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020. Se definió teóricamente el termino de Participación ciudadana: “es un espacio de diálogo entre el Estado, los titulares de un proyecto y la ciudadanía que permite y facilita a la ciudadanía intervenir de manera directa en las decisiones públicas” (Senace, s.f., p.1). Siendo el resultado que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.494 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil.

Encontrando cierta similitud con la investigación de Simón (2018) en su tesis “Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha-Pasco, 2016”, el cual concluyó que se ha logrado determinar que existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha”, esta decisión se sustenta en el valor de significancia del anova, es decir cuyo valor se refiere a 0.0496 (tabla 10) por lo tanto una gestión pública depende de los factores externa, interna y relacional. Se ha logrado determinar que existe influencia no tan significativa entre la dimensión externa y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, esta decisión se sustenta en el valor de significancia para coeficientes, es decir cuyo valor se refiere a 0.00981 (tabla 11) por lo tanto una gestión pública depende de la dimensión externa, sin embargo para este estudio se considera de manera negativa su valor beta, lo que nos quiere decir que no tiene una influencia directa o significativa frente a los otros factores.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el objetivo general, se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.592 el cual indica que existe una correlación positiva media. Por ello se acepta la hipótesis general: Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.
2. De acuerdo con el objetivo específico 1, se concluye que Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.484 el cual indica que existe una correlación positiva débil. Por ello se acepta la hipótesis específica 1: Existe una relación significativa entre el uso de las tecnologías de información y la gestión financiera en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.
3. De acuerdo con el objetivo específico 2, se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.632 el cual indica que existe una correlación positiva media. Por ello se acepta la hipótesis específica 2: Existe una relación significativa entre la efectividad y la gestión operativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.
4. De acuerdo con el objetivo específico 3, se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.458 el cual indica que existe una correlación positiva débil. Por ello se acepta la hipótesis específica 3: Existe una relación significativa entre la transparencia y la Gestión administrativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.
5. De acuerdo con el objetivo específico 4, se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.494 el cual indica que existe una correlación positiva débil. Por ello se acepta la hipótesis específica 4: Existe una relación significativa entre la participación ciudadana y la Gestión social en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.

## RECOMENDACIONES

1. Se sugiere solicitar a los directivos de la municipalidad que prioricen la implementación de mejores servicios a través del portal web que permita mejorar la divulgación de información rápida, oportuna y veraz, esto en razón de que se está mostrando cierta debilidad en la publicación de resultados de como la entidad obtiene sus propios recursos y la eficiencia en que se están manejando y como estos son publicados para conocimiento de la población.
2. Se sugiere a los directivos de la municipalidad generar espacios de sensibilización con la población para que puedan comprender la importancia del uso de los servicios tecnológicos, a su vez mejorar los distintos procesos internos que permita mejorar la percepción de la población en el uso eficiente y eficaz de sus servicios, esto debe darse en todos su órganos para minimizar los engorrosos trámites documentarios. procesos y regulaciones, con la finalidad de minimizar los trámites documentarios.
3. Se sugiere a los directivos de la municipalidad tomar como base los resultados dados en el presente estudio y seguir llevándolos a cabo que eviten consecuencias negativas para ella debido a que aún la población no se siente sensibilizada de que la entidad cuenta con infraestructura tecnológica apta para su uso o que cuente con el personal idóneo para el manejo de las distintas plataformas.
4. Se sugiere automatizar los procesos principales como rentas, tramite documentario y otros de la municipalidad que permita demostrar su autonomía en que ofrecen sus servicios y estos faciliten la consecución de sus objetivos planteados institucionales.
5. Se sugiere para futuras investigaciones en temas relacionados con lo tratado en el presente estudio tomar en cuenta los resultados obtenidos ya que representa la realidad que se encontró en la institución, y estos puedan ser ampliados posteriormente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, M. (2018) *Planeamiento tributario y gestión financiera en empresas de servicio informático del distrito de San Isidro año 2018* (tesis de Pre Grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Aphan, H. (2019) *Desarrollo de planeamiento tributario que permita prevenir las contingencias tributarias en la Clínica Santa Maria EIRL* (tesis de Pre Grado). Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.
- Arbaiza, L. (2014) *Como elaborar una tesis de Grado*, Perú, Lima: Universidad ESAN
- Bravo, J. (2017). *Derecho tributario reflexiones*. Lima, Perú: Juristas ediciones. Revisado el 09 de agosto del 2020.
- [https://books.google.com.pe/books?id=kMxJDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=derecho+tributario+reflexiones&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjbmNvap\\_XdAhXI2lMKHYqaDvMQ6AEIKjAA#v=onepage&q=derecho%20tributario%20reflexiones&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=kMxJDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=derecho+tributario+reflexiones&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjbmNvap_XdAhXI2lMKHYqaDvMQ6AEIKjAA#v=onepage&q=derecho%20tributario%20reflexiones&f=false).
- Caruajulca, M. (2018). *El planeamiento tributario y su influencia en la gestión financiera de la empresa Mego Negocios el Oferton SAC, Chota 2017* (tesis de Pre Grado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Camayo, L. (2019) *Planteamiento tributario y su incidencia en la gestión administrativa de las pequeñas empresas textiles en Lima Metropolitana 2016-2017* (tesis de Post Grado). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Córdoba, M. (2016) *Gestión Financiera* (2da ed., p. 427). Bogotá, Colombia. Revisado el 24 de mayo del 2021.
- <https://books.google.com.pe/books?id=9K5JDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+financiera&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwjS74\_lpfXdAhWL2IMKHxs9CLoQ6AEIJzAA#v=onepage  
&q=Gesti%C3%B3n%20financiera&f=true.

Erraez, M. (2014) *Propuesta de un modelo de gestión financiera para la empresa Bioagro ubicada en la ciudad de Cuenca* (tesis de Pre Grado). Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca.

Escobar, C. (2012) *Diseño de un modelo de Planificación tributaria para la gestión de la compañía de servicios contables TMF Ecuador CIA. LTDA* (Tesis de Pre Grado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito.

Fernández, M. (2016) *Implementación del planeamiento tributario y su incidencia en la gestión financiera de las empresas de distribución eléctrica del grupo Distriluz* (Tesis de Post Grado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

García, M. y López, I. (2014) Definición, clasificación de la variable recursos financieros docentes para la evaluación institucional. *Revista Electrónica EduSol*, 14(17), 1-10.

Revisado el 24 de mayo del 2021 de

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKE](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiN_9bsr-)

[PwAhXkSTABHdBOBAwQFjAAegQIAhAD&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F5678375.pdf&usg=AOvVaw1mWgAW7fS\\_X\\_v36FFNZmL4](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiN_9bsr-PwAhXkSTABHdBOBAwQFjAAegQIAhAD&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F5678375.pdf&usg=AOvVaw1mWgAW7fS_X_v36FFNZmL4).

González, S. (2014) *La gestión financiera y el acceso a financiamiento de las pymes del sector comercio en la ciudad de Bogotá* (Tesis de Post Grado). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.

- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018), *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Martínez, M. (2018) *Planeamiento tributario y su incidencia en la gestión financiera de la empresa de servicios generales Klein S.A.C., Chota 2017* (tesis de Pre Grado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*, Bogotá, Colombia: Ediciones de la U
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018) *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*, Bogotá, Ediciones de la U.
- Paredes, S. (2018) *Planeamiento tributario y la gestión financiera en las MYPES, distrito de los Olivos, 2018* (tesis de Pre Grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Quinde, J. (2015) *Planificación tributaria como estrategia de gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía LTDA* (tesis de Pre Grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Robles, P. y Valderrama, M. (2015) *Influencia del Planeamiento tributario en la gestión económica financiera de la empresa asesoría técnica industrial y comercial S.R.L. en el año 2015* (tesis de Pre Grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Robles, C. y Ruíz, F. y Villanueva, W. y Bravo, J. (2014). *Código Tributario Doctrina y Comentarios*. Lima: Pacífico Editores
- Sanchez, E. (2015) *Planeamiento tributario y su influencia en la gestión financiera de una empresa Chiclayo 2015* (tesis de Pre Grado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Tamayo, M. (2003). *EL Proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de Investigación*, Mexico: Editorial Limusa S.A.

Valderrama, S. (2015), *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Zea, H. y Zorrilla, S. (2012) *Planificación tributaria para el pago de los impuestos directos e indirectos de la empresa Sahuz S.A. de la ciudad de Guayaquil, para el año 2012* (Tesis de Pre Grado). Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil, Ecuador.

**ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de Consistencia

### “Gobierno Electrónico y Gestión Municipal en la Población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PG: ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020?</p>	<p>OG: Determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.</p>	<p>HG: Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión municipal en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020.</p>	<p>VARIABLE (V.1.): Gobierno Electrónico DIMENSIONES:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnologías de Información</li> <li>• Efectividad</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Participación ciudadana</li> </ul> </p>	<p>METODO            a) Universal: Método Científico            b) General: Método Deductivo e Inductivo            c) Métodos específicos: Histórico, comparativo y estadístico            TIPO: Básica            NIVEL: Correlacional            DISEÑO: Descriptivo correlacional            Esquema:</p>
<p>PE1: ¿Qué relación existe entre las tecnologías de información y la gestión financiera en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020? PE2: ¿Qué relación existe entre la efectividad y la gestión operativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020? PE3: ¿Qué relación existe entre la transparencia y la Gestión administrativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020? PE4: ¿Qué relación existe entre la participación ciudadana y la Gestión social en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020?</p>	<p>OE1: Establecer la relación existente entre las tecnologías de información y la gestión financiera en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020. OE2: Establecer la relación existente entre la efectividad y la gestión operativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020. OE3: Establecer la relación existente entre la transparencia y la Gestión administrativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020. OE4: Establecer la relación existente entre la participación ciudadana y la Gestión social en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020</p>	<p>HE1: Existe una relación significativa entre las tecnologías de información y la gestión financiera en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020. HE2: Existe una relación significativa entre la efectividad y la gestión operativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020. HE3: Existe una relación significativa entre la transparencia y la Gestión administrativa en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020. HE4: Existe una relación significativa entre la participación ciudadana y la Gestión social en la población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020</p>	<p>INDICADORES:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brinda Servicios electrónicos para la satisfacción de su población</li> <li>• Proporciona de Información para un buen servicio</li> <li>• Demuestra eficiencia del servicio electrónico para la satisfacción</li> <li>• Demuestra eficacia del servicio electrónico para la satisfacción</li> <li>• Demuestra autonomía para un buen servicio</li> <li>• Brinda Infraestructura tecnológica para un buen servicio</li> <li>• Brinda comunicación para un buen servicio</li> <li>• Brinda cooperación para un buen servicio.</li> </ul> </p> <p>VARIABLE (V.2.): Gestión Municipal DIMENSIONES:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión financiera</li> <li>• Gestión Operativa</li> <li>• Gestión Administrativa</li> <li>• Gestión Social</li> </ul> </p> <p>INDICADORES:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomenta Generación de recursos propios para un buen servicio</li> <li>• Manejo eficiente en transferencia económica para un buen servicio</li> <li>• Provee Servicios Públicos para la satisfacción ciudadana</li> <li>• Brinda Procesos Ágiles para un buen servicio</li> <li>• Cumple objetivos institucionales para un buen servicio</li> <li>• Fomento de trabajadores capacitados para un buen servicio</li> <li>• Brinda compromiso del trabajador para su identificación</li> <li>• Fomenta programas sociales para un buen servicio</li> </ul> </p>	<p>Dónde:            M = Muestra            O1 = Gobierno electrónico            O2 = Gestión municipal            R = Relación de las variables            POBLACION: 8995 pobladores            MUESTRA: 368 pobladores            TECNICAS E INSTRUMENTOS:            Encuesta y Cuestionario</p>

## Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Niveles de Medición
Gobierno Electrónico	El Gobierno Electrónico, según lo define la Organización de las Naciones Unidas (ONU), es el uso de las <u>Tecnologías de la Información</u> y la Comunicación (TIC), por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la <u>eficiencia y eficacia</u> de la gestión pública, e incrementar sustantivamente la <u>transparencia</u> del sector público y la <u>participación ciudadana</u> . (Gladys, 2004 como se cita en Chucuya, 2017).	La presente variable por sus características en aumentar la eficiencia y eficacia en los servicios que ofrece el estado esta se operativizaran por medio de las dimensiones <u>tecnologías de información, efectividad, transparencia y participación ciudadana</u> , siendo las bases para formular sus indicadores y las respectivas preguntas que permitan construir nuestro instrumento de medición.	Tecnologías de Información	Brinda Servicios electrónicos para la satisfacción de su población	1. Totalmente en desacuerdo 2. EN Desacuerdo 3. Ni de acuerdo Ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente Deacuerdo
				Proporciona de Información para un buen servicio	
			Efectividad	Demuestra eficiencia del servicio electrónico para la satisfacción	
				Demuestra eficacia del servicio electrónico para la satisfacción	
			Transparencia	Demuestra autonomía para un buen servicio	
				Brinda Infraestructura tecnológica para un buen servicio	
			Participación ciudadana	Brinda comunicación para un buen servicio	
				Brinda cooperación para un buen servicio	
Gestión Municipal	Estrada (2019) nos refiere que está integrada por cuatro elementos sustanciales que son <u>gestión financiera, gestión operativa, gestión administrativa y gestión social</u> gracias a ellos le permite medir su desempeño municipal.	La presente variable por sus características en mejorar el desempeño municipal esta se operativizaran por medio de las dimensiones <u>gestión financiera, gestión operativa, gestión administrativa y gestión social</u> , siendo estas que sirvan de base para formular sus indicadores y las respectivas preguntas que permitan construir nuestro instrumento de medición.	Gestión financiera	Fomenta Generación de recursos propios para un buen servicio	1. Totalmente en desacuerdo 2. EN Desacuerdo 3. Ni de acuerdo Ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente Deacuerdo
				Manejo eficiente en trasferencia economica para un buen servicio	
			Gestión Operativa	Provee Servicios Públicos para la satisfacción ciudadana	
				Brinda Procesos Ágiles para un buen servicio	
			Gestión Administrativa	Cumple objetivos institucionales para un buen servicio	
				Fomento de trabajadores capacitados para un buen servicio	
			Gestión Social	Brinda compromiso del trabajador para su identificación	
				Fomenta programas sociales para un buen servicio	

### Anexo 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores		Niveles de Medición		
Gobierno Electrónico	Tecnologías de Información	Brinda Servicios electrónicos para la satisfacción de su población	1. La Municipalidad Provincial de Satipo brinda servicio electrónicos al ciudadano para la satisfacción de su población	1. Totalmente en desacuerdo 2. EN Desacuerdo 3. Ni de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente Deacuerdo		
		Proporciona de Información para un buen servicio	2. La Municipalidad Provincial de Satipo proporciona información mediante entornos virtuales para un buen servicio 3. La Municipalidad Provincial de Satipo proporciona información confiable para un buen servicio como si fuese la atención presencial			
		Efectividad	Demuestra eficiencia del servicio electrónico para la satisfacción		4. La Municipalidad Provincial de Satipo demuestra eficiencia en el servicio electrónico que ofrece para la satisfacción del ciudadano 5. La Municipalidad Provincial de Satipo demuestra flexibilidad en desarrollar servicios bajo entorno virtuales para la satisfacción del ciudadano.	
	Demuestra eficacia del servicio electrónico para la satisfacción		6. La Municipalidad Provincial de Satipo demuestra eficacia en los servicios electrónicos que ofrece para la satisfacción de las expectativas del ciudadano			
	Transparencia	Demuestra autonomía para un buen servicio	7. La Municipalidad Provincial de Satipo demuestra autonomía en la información que publica bajo los entornos virtuales para un buen servicio. 8. La Municipalidad Provincial de Satipo demuestra autonomía en la información que publica apegándose a la realidad para un buen servicio.			
		Brinda Infraestructura tecnológica para un buen servicio	9. La Municipalidad Provincial de Satipo brinda infraestructura tecnológica apropiada para un buen servicio hacia los ciudadanos.			
	Participación ciudadana	Brinda comunicación para un buen servicio	10. La Municipalidad Provincial de Satipo brinda buena comunicación mediante la apertura de opiniones de la población para un buen servicio 11. La Municipalidad Provincial de Satipo brinda buena comunicación mediante respuestas rápidas a las inquietudes de la población para un buen servicio.			
		Brinda cooperación para un buen servicio	12. La Municipalidad Provincial de Satipo brinda cooperación con la población a través de entornos virtuales para un buen servicio			
	Gestión Municipal	Gestión financiera	Fomenta Generación de recursos propios para un buen servicio		13. La Municipalidad Provincial de Satipo fomenta la generación de recursos propios para un buen servicio.	1. Totalmente en desacuerdo 2. EN Desacuerdo 3. Ni de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente Deacuerdo
			Manejo eficiente en trasferencia economica para un buen servicio		14. La Municipalidad Provincial de Satipo maneja eficiente las trasferencias económicas recibidas para un buen servicio. 15. La Municipalidad Provincial de Satipo maneja eficiente la gestion de la captación de nuevos recursos para un buen servicio.	
			Gestión Operativa		Provee Servicios Públicos para la satisfacción ciudadana	
		Brinda Procesos Ágiles para un buen servicio			17. La Municipalidad Provincial de Satipo brinda procesos agiles a los tramites que realiza la ciudadanía para un buen servicio. 18. La Municipalidad Provincial de Satipo brinda personal competente que mejore los procesos para un buen servicio.	
Gestión Administrativa		Cumple objetivos institucionales para un buen servicio	19. La Municipalidad Provincial de Satipo cumple con los objetivos institucionales para un buen servicio.			
		Fomento de trabajadores capacitados para un buen servicio	20. La Municipalidad Provincial de Satipo fomenta que los trabajadores estén capacitados para un buen servicio a la población 21. La Municipalidad Provincial de Satipo fomenta que los trabajadores cumplan un perfil para que entreguen un buen servicio a la población			
Gestión Social		Brinda compromiso del trabajador para su identificación	22. La Municipalidad Provincial de Satipo brinda compromiso al ciudadano mediante la identificación de sus colaboradores con su institución. 23. La Municipalidad Provincial de Satipo brinda compromiso del trabajador mediante una atención oportuna para la identificación de las necesidades de la población.			
			Fomenta programas sociales para un buen servicio	24. La Municipalidad Provincial de Satipo fomenta la realización de programas sociales para un buen servicio a la población.		

## Anexo 04: El Instrumento de Investigación

### UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES CUESTIONARIO

#### DATOS GENERALES

Lugar de Encuesta: \_\_\_\_\_ Sexo

Fecha de Encuesta: \_\_\_\_\_ Masculino

Edad: \_\_\_\_\_ Femenino

**Instrucciones:** A continuación le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión personal, marcando con una (X), la que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a la siguiente escala valorativa:

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

### PARTE I: GOBIERNO ELECTRONICO

<b>DIMENSION: TECNOLOGIA DE INFORMACION</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. La Municipalidad Provincial de Satipo brinda servicio electrónicos al ciudadano para la satisfacción de su población					
2. La Municipalidad Provincial de Satipo proporciona información mediante entornos virtuales para un buen servicio					
3. La Municipalidad Provincial de Satipo proporciona información confiable para un buen servicio como si fuese la atención presencial					
<b>DIMENSION: EFECTIVIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4. La Municipalidad Provincial de Satipo demuestra eficiencia en el servicio electrónico que ofrece para la satisfacción del ciudadano					
5. La Municipalidad Provincial de Satipo demuestra flexibilidad en desarrollar servicios bajo entorno virtuales para la satisfacción del ciudadano.					
6. La Municipalidad Provincial de Satipo demuestra eficacia en los servicios electrónicos que ofrece para la satisfacción de las expectativas del ciudadano					
<b>DIMENSION: TRANSPARENCIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7. La Municipalidad Provincial de Satipo demuestra autonomía en la información que publica bajo los entornos virtuales para un buen servicio.					
8. La Municipalidad Provincial de Satipo demuestra autonomía en la información que publica apegándose a la realidad para un buen servicio.					
9. La Municipalidad Provincial de Satipo brinda infraestructura tecnológica apropiada para un buen servicio hacia los ciudadanos.					
<b>DIMENSION: PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10. La Municipalidad Provincial de Satipo brinda buena comunicación mediante la apertura de opiniones de la población para un buen servicio					
11. La Municipalidad Provincial de Satipo brinda buena comunicación mediante respuestas rápidas a las inquietudes de la población para un buen servicio.					
12. La Municipalidad Provincial de Satipo brinda cooperación con la población a través de entornos virtuales para un buen servicio					

## PARTE II: GESTION MUNICIPAL

<b>DIMENSION: GESTION FINANCIERA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13. La Municipalidad Provincial de Satipo fomenta la generación de recursos propios para un buen servicio.					
14. La Municipalidad Provincial de Satipo maneja eficiente las trasferencias económicas recibidas para un buen servicio.					
15. La Municipalidad Provincial de Satipo maneja eficiente la gestion de la captación de nuevos recursos para un buen servicio.					
<b>DIMENSION: GESTION OPERATIVA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16. La Municipalidad Provincial de Satipo provee servicios públicos para la satisfacción de la ciudadanía.					
17. La Municipalidad Provincial de Satipo brinda procesos agiles a los tramites que realiza la ciudadanía para un buen servicio.					
18. La Municipalidad Provincial de Satipo brinda personal competente que mejore los procesos para un buen servicio.					
<b>DIMENSION: GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La Municipalidad Provincial de Satipo cumple con los objetivos institucionales para un buen servicio.					
20. La Municipalidad Provincial de Satipo fomenta que los trabajadores estén capacitados para un buen servicio a la población					
21. La Municipalidad Provincial de Satipo fomenta que los trabajadores cumplan un perfil para que entreguen un buen servicio a la población					
<b>DIMENSION: GESTION SOCIAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22. La Municipalidad Provincial de Satipo brinda compromiso al ciudadano mediante la identificación de sus colaboradores con su institución.					
23. La Municipalidad Provincial de Satipo brinda compromiso del trabajador mediante una atención oportuna para la identificación de las necesidades de la población.					
24. La Municipalidad Provincial de Satipo fomenta la realización de programas sociales para un buen servicio a la población.					

## Anexo 05: Constancia de su Aplicación

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO***"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

Satipo, 30 de Mayo del 2022

**CARTA N° 001- 2022-JJTO-DERSS**

Señor:

**BACH. EN ADM. Y SIST. CAÑARI TAFUR  
 JOSE CARLOS BACH. EN ADM. Y SIST  
 HILARIO GARCIA RAUL EDWIN  
 RESPONSABLES EN LA REALIZACION DE LA  
 TESIS SATIPO**

**ASUNTO : REMITO CARTA DE CONFORMIDAD DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO**

*Es grato dirigirme a usted, a fin de saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, viendo la realización y aplicación del instrumento de investigación en la población que están adscritos a la Municipalidad Provincial de Satipo, a través de los ítems de estudio que tiene como finalidad medir **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN MUNICIPAL EN LA POBLACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO 2020**, cabe señalar que el instrumento fue respondido teniendo en cuenta la escala Likert, con una puntuación que oscila de 1 a 5, donde 1=Totalmente en Desacuerdo, 2= En Desacuerdo, 3= Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, 4=De Acuerdo y 5=Totalmente De acuerdo, calificando al reactivo respecto al interés de las variables e dimensiones.*

*Sin otro en particular, me despido de usted muy cordialmente.*

*Atentamente,*

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO  
 Lic./Adm. Juan Jeremías Torres Ortiz  
 GERENTE MUNICIPAL

**Lic. Juan Jeremías Torres Ortiz**  
 Gerente Municipalidad Provincial de  
 Satipo

## Anexo 06: Confiabilidad y validez del instrumento

### a. Confiabilidad del instrumento

“Así también para la fiabilidad del instrumento se empleó la prueba de Alfa de Cronbach, a fin de medir la consistencia interna de los ítems analizados. Donde el coeficiente de confiabilidad es 0,958 ósea  $0.958 > 0.80$ ; significa que el instrumento tiene una alta confiabilidad por lo tanto es aplicable.”

#### Análisis de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
,958	24

“Se puede evidenciar que el instrumento no se excluyeron ningún caso, a nivel de fiabilidad cuenta con un valor de 0.958, que, de acuerdo a la escala de confiabilidad, se considera como una fiabilidad significativa, esto quiere decir que existe consistencia interna entre los ítems del instrumento.”









**INSTRUMENTO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o nombre de la Institución donde Labora	Grado o Título del Informante	Autor del Instrumento
Villaverde Espinoza Ricardo Iván	Docente Universidad Técnica del Estado	Maestría en Pedagogía Maestría en Educación Superior	Cofori Oscar Bende Garbo Hilario García Paul Edwin

II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy bueno %				Excelente %				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100
1. CLARIDAD	Esta formulado por lenguaje apropiado																					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																					X
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos																					X
4. ORGANIZACION	Existe en orden Lógico																					X
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada																					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos																					X



### Anexo 07: La data de procesamiento de datos

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
4	2	2	4	3	5	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	2	4	5	3	5
2	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	5	5	2	5
1	2	1	1	3	5	2	4	4	5	3	1	2	3	4	4	3	2	1	2	4	4	3	5
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
2	1	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
2	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	1	4	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	4
2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	1	4	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	4
1	2	3	2	3	4	5	3	3	4	1	4	2	1	2	2	1	4	2	3	2	3	2	4
1	2	1	1	3	5	2	4	4	4	3	1	2	3	4	4	3	2	1	2	4	4	3	5
1	2	3	2	1	4	3	4	2	4	1	4	2	1	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
1	2	1	1	3	5	2	4	4	4	3	1	2	3	4	4	3	2	1	2	4	4	3	5
3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	1	2	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	4
4	3	3	4	3	5	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	5	5	2	5
3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
2	4	2	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
1	2	3	2	3	4	5	3	3	4	1	4	2	1	2	2	1	4	2	3	2	3	2	4
1	2	1	2	3	5	2	4	2	4	1	4	2	3	4	4	3	2	1	2	4	4	3	5
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
3	4	2	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
1	2	1	1	3	5	2	4	4	4	3	1	2	3	4	4	3	2	1	2	4	4	3	5
3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
1	5	4	4	3	4	5	4	2	2	5	5	4	2	4	5	4	4	5	2	3	5	3	4
1	5	4	4	3	4	5	4	3	2	5	5	4	2	4	5	4	4	5	2	3	5	3	4
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	5	5	2	5
2	3	2	5	5	2	4	5	3	3	4	1	2	4	3	3	3	5	4	1	4	4	2	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	2	1	4	2
2	3	5	5	5	1	5	4	2	3	4	1	4	2	4	5	2	4	4	2	3	5	3	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
1	2	3	2	1	4	5	4	2	4	1	4	2	1	1	4	1	4	2	2	2	3	4	4
1	2	3	2	1	4	5	3	2	4	1	4	2	1	1	4	1	4	2	3	2	3	4	4

2	1	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	5	5	2	5
3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	1	4	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	4
1	2	1	2	2	5	3	4	2	4	1	4	2	3	4	4	3	4	1	2	4	4	3	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
1	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	2	1	4	2
2	3	5	5	5	1	4	5	2	3	4	1	2	4	3	3	2	4	4	1	3	4	2	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
3	2	3	2	3	4	5	3	3	4	1	4	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	4
3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
1	2	1	2	3	5	2	4	4	4	1	4	2	3	4	4	3	2	1	2	4	4	3	5
3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	1	2	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	4
3	2	2	3	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
2	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
2	1	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
3	2	3	2	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	4
1	2	3	2	2	4	3	4	2	4	1	4	2	3	4	4	3	4	1	2	4	4	4	3
2	4	2	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
2	1	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
2	1	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
2	3	4	4	4	2	4	5	3	3	4	1	2	3	2	3	3	5	3	1	4	4	4	2
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
1	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	2	1	4	2
3	2	2	3	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
1	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	5	1	2	5
3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	4
1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	2	1	4	2
3	2	2	3	3	2	3	3	1	4	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
1	3	3	4	4	3	2	4	5	3	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	2	1	4	5
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
1	2	3	2	2	4	3	4	2	4	1	4	2	3	4	4	3	4	1	2	4	4	4	3
2	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3
2	3	4	5	5	2	4	5	3	3	4	1	2	3	3	3	3	5	3	1	4	4	2	2
4	2	2	4	3	5	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	5	5	3	5
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
2	3	4	5	5	2	4	5	3	3	4	1	2	4	3	3	3	5	3	1	4	4	2	2
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
3	2	3	2	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	4
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3

3	4	2	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
1	2	1	1	3	5	2	4	4	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	2	4	5	3	5
1	2	1	1	3	5	2	4	4	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	2	4	4	3	5
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
2	3	5	5	5	1	4	5	2	3	4	1	2	4	3	5	2	4	4	1	3	4	3	3
3	2	3	2	3	4	5	3	3	4	1	4	3	1	2	2	1	4	2	3	2	3	2	4
1	2	3	2	3	4	5	3	3	4	1	4	2	1	2	2	1	4	2	3	2	3	2	4
1	2	3	2	2	5	3	4	2	4	1	4	2	3	4	4	3	4	1	2	4	4	3	3
3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	4
2	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
1	2	1	4	3	5	3	4	4	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	2	4	5	3	5
3	2	3	2	3	4	5	3	3	4	1	4	3	1	2	2	1	4	2	3	2	3	2	4
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
2	1	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
1	2	3	2	1	4	3	4	2	4	1	4	2	1	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3
3	2	3	3	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
3	2	3	3	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4
2	1	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	1	2	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	4
2	4	2	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
1	2	3	2	3	4	5	3	3	4	1	4	2	1	2	2	1	4	2	3	2	3	2	4
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
2	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
2	4	2	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
2	3	4	5	4	2	4	5	3	3	4	1	2	3	3	3	3	5	3	1	4	4	2	2
1	2	1	4	3	5	3	4	4	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	2	4	5	3	5
2	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
1	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	2	1	4	2
4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	5	5	2	5
2	1	2	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
1	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	5	5	2	5
3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	4
2	4	2	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
3	4	2	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	1	4	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	4
3	2	3	2	3	2	5	3	3	4	1	4	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	4
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
1	2	3	2	3	4	5	3	3	4	1	4	2	1	2	2	1	4	2	3	2	3	2	4
3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
2	3	5	5	5	1	4	5	3	3	4	1	2	4	3	3	2	5	4	1	4	4	2	3
2	3	4	5	5	2	4	5	3	3	4	1	2	4	3	3	3	5	3	1	4	4	2	2

3	2	2	3	3	2	3	3	1	4	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	4
1	2	3	2	1	4	5	3	2	4	1	4	2	1	1	4	1	4	2	3	2	3	4	4
1	2	3	2	3	4	5	3	3	4	1	4	2	1	2	2	1	4	2	3	2	3	2	4
2	1	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
2	1	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
1	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	2	1	4	2
3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3
2	4	2	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
3	2	2	3	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
4	3	2	4	3	5	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	5	5	3	5
1	2	1	2	3	5	2	4	2	4	1	4	2	3	4	4	3	4	1	2	4	4	3	5
4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	5	5	2	5
1	2	3	2	1	4	3	4	2	4	1	4	2	1	1	4	1	4	2	2	2	4	4	4
3	2	3	2	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	4
3	4	2	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
3	4	2	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
3	2	3	3	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4
2	3	4	5	4	2	4	5	3	3	4	1	2	3	3	3	3	5	3	1	4	4	2	2
2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
1	2	3	2	3	4	5	3	2	4	1	4	2	1	2	2	1	4	2	3	2	3	2	4
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
2	1	2	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
2	3	4	5	5	2	4	5	3	3	4	1	2	4	3	3	3	5	3	1	4	4	2	2
4	2	2	4	3	5	3	4	4	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	2	4	5	3	5
3	2	3	2	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4
2	1	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	4
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
2	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
1	2	3	2	2	5	3	4	2	4	1	4	2	3	4	4	3	4	1	2	4	4	4	3
1	2	1	2	3	5	2	4	4	4	1	4	2	3	4	4	3	2	1	2	4	4	3	5
1	2	1	2	3	5	2	4	2	4	1	4	2	3	4	4	3	4	1	2	4	4	3	5
1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	2
3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	1	2	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	4
2	3	4	4	4	2	4	5	3	3	4	1	2	3	3	3	3	5	3	1	4	4	4	2
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3

1	2	3	2	3	4	5	3	3	4	1	4	3	1	2	2	1	4	2	3	2	3	2	4
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
1	2	3	2	3	4	5	3	2	4	1	4	2	1	2	4	1	4	2	3	2	3	2	4
1	2	3	2	2	4	3	4	2	4	1	4	2	1	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3
2	3	4	4	4	3	4	5	3	3	4	1	2	3	2	4	3	5	3	1	4	4	4	2
3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	4
2	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
3	4	2	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
1	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	5	1	2	5
2	1	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
4	2	2	4	3	5	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	5	5	3	5
1	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	5	1	2	5
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
4	3	2	4	3	5	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	5	5	3	5
1	2	1	1	3	5	2	4	4	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	2	4	4	3	5
2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
1	2	3	2	2	4	3	4	2	4	1	4	2	1	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3
3	2	3	3	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4
1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	2	1	4	2
3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
1	2	1	2	3	5	2	4	2	4	1	4	2	3	4	4	3	4	1	2	4	4	3	5
1	2	1	1	3	5	2	4	4	5	3	1	2	3	4	4	3	2	1	2	4	4	3	5
1	3	5	5	3	1	5	4	2	3	5	5	4	2	4	5	2	4	4	2	3	5	3	4
3	4	2	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
1	2	3	2	1	4	3	4	2	4	1	4	2	1	1	4	1	4	2	2	2	4	4	4
1	2	3	2	1	4	5	3	2	4	1	4	2	1	2	4	1	4	2	3	2	3	2	4
1	3	3	4	3	3	2	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	5	1	2	5
3	2	3	3	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4
1	2	3	2	3	4	5	3	3	4	1	4	2	1	2	2	1	4	2	3	2	3	2	4
3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	1	4	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	4
2	3	4	4	4	2	4	5	3	3	4	1	2	3	2	3	3	5	3	1	4	4	4	2
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
1	2	3	2	1	4	5	3	2	4	1	4	2	1	1	4	1	4	2	2	2	3	4	4
2	3	4	4	4	3	4	5	3	3	4	1	2	3	2	3	3	5	3	1	4	4	4	2
1	2	3	2	2	4	3	4	2	4	1	4	2	3	4	4	3	4	1	2	4	4	4	3
1	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	2	1	4	2
2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	2	3	2	4	3	5	3	4	2	4	4	2
2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3

2	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
1	2	3	2	2	5	3	4	2	4	1	4	2	3	4	4	3	4	1	2	4	4	4	3
2	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
3	2	2	3	3	2	3	3	1	4	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
4	3	3	4	3	5	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	5	5	2	5
1	2	3	2	1	4	5	4	2	4	1	4	2	1	1	4	1	4	2	2	2	4	4	4
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
2	3	5	5	5	1	4	4	2	3	4	1	2	2	4	5	2	4	4	1	3	5	3	3
2	3	5	5	5	1	4	5	3	3	4	1	2	4	3	3	2	4	4	1	4	4	2	3
2	3	4	5	5	2	4	5	3	3	4	1	2	4	3	3	3	5	4	1	4	4	2	3
3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	1	4	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	4
1	2	1	2	3	5	2	4	4	4	1	4	2	3	4	4	3	2	1	2	4	4	3	5
2	3	4	4	4	2	4	5	3	3	4	1	2	3	2	3	3	5	3	1	4	4	4	2
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
2	3	5	5	5	1	4	5	2	3	4	1	2	4	4	5	2	4	4	1	3	4	3	3
1	2	1	2	3	5	2	4	2	4	1	4	2	3	4	4	3	2	1	2	4	4	3	5
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
1	2	1	2	3	5	2	4	2	4	1	4	2	3	4	4	3	4	1	2	4	4	3	5
4	2	2	4	3	5	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	5	5	3	5
1	2	3	2	1	4	5	3	2	4	1	4	2	1	1	4	1	4	2	3	2	3	2	4
4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	5	5	2	5
3	2	3	3	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4
2	3	4	4	4	2	4	5	3	3	4	1	2	3	3	3	3	5	3	1	4	4	2	2
2	3	4	5	5	2	4	5	3	3	4	1	2	4	3	3	3	5	4	1	4	4	2	3
2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	2	3	2	4	3	3	3	4	2	4	4	2
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
3	2	2	3	3	2	3	3	1	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	4
2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	2	3	2	4	3	5	3	1	2	4	4	2
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	4
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
2	1	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
1	5	4	5	3	4	5	4	2	2	5	5	4	2	4	5	2	4	4	2	3	5	3	4
1	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	2	1	4	2
3	2	3	2	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4
2	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
3	2	3	2	3	4	5	3	3	4	1	4	3	1	2	2	1	4	2	3	2	3	2	4
3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	4
1	5	4	4	3	4	5	4	2	2	5	5	4	2	4	5	4	4	5	2	3	5	3	4
3	2	3	2	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	4

2	3	5	5	5	1	4	5	2	3	4	1	2	4	4	5	2	4	4	1	3	4	3	3
3	2	3	2	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4
4	2	1	4	3	5	3	4	4	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	2	4	5	3	5
1	3	4	5	3	4	5	4	2	3	5	5	4	2	4	5	2	4	4	2	3	5	3	4
3	4	2	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
1	2	1	1	3	5	2	4	4	5	3	1	2	3	4	4	3	2	1	2	4	4	3	5
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	5	5	2	5
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
3	2	3	2	3	4	5	3	3	4	1	4	3	1	2	2	1	4	2	3	2	3	2	4
1	2	3	2	3	4	5	3	3	4	1	4	2	1	2	2	1	4	2	3	2	3	2	4
2	1	2	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
2	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
2	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
2	1	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
2	3	5	5	5	1	4	5	2	3	4	1	2	4	3	3	2	4	4	1	3	4	2	3
3	4	2	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
4	2	1	4	3	5	3	4	4	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	2	4	5	3	5
1	5	4	4	3	4	5	4	2	2	5	5	4	2	4	5	4	4	5	2	3	5	3	4
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
1	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	5	1	2	5
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	4
2	1	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
3	2	2	3	3	2	3	3	1	4	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
1	2	1	1	3	5	2	4	4	5	3	1	2	3	4	4	3	2	1	2	4	4	3	5
2	1	2	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
3	2	3	2	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4
2	4	2	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
2	3	4	4	4	2	4	5	3	3	4	1	2	3	2	3	3	5	3	1	4	4	4	2
3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	1	2	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	4
2	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	1	4	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	4
3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	1	2	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	4
1	2	1	1	3	5	2	4	4	4	3	1	2	3	4	4	3	2	1	2	4	4	3	5
1	2	3	2	2	4	3	4	2	4	1	4	2	1	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3
2	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
3	2	3	2	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	4

1	2	3	2	1	4	5	3	2	4	1	4	2	1	1	4	1	4	2	2	2	3	4	4
3	2	3	2	3	2	5	3	3	4	1	4	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	4
1	2	3	2	1	4	3	4	2	4	1	4	2	1	4	4	3	4	2	2	2	4	4	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3
3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	1	2	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	4
1	2	3	2	2	4	3	4	2	4	1	4	2	3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3
3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	1	2	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	4
2	1	2	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
2	1	2	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
1	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	5	1	2	5
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
1	2	3	2	3	4	5	3	3	4	1	4	2	1	2	2	1	4	2	3	2	3	2	4
2	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
2	1	2	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
1	2	1	2	2	5	3	4	2	4	1	4	2	3	4	4	3	4	1	2	4	4	3	3
1	5	4	4	3	4	5	4	2	2	5	5	4	2	4	5	4	4	5	2	3	5	3	4
1	2	1	2	3	5	2	4	4	4	1	1	2	3	4	4	3	2	1	2	4	4	3	5
1	2	1	4	3	5	3	4	4	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	2	4	5	3	5
3	2	2	3	3	2	3	3	1	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
1	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	5	1	2	5
2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	2	3	2	4	3	5	3	4	2	4	4	2
2	1	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
1	2	3	2	2	4	3	4	2	4	1	4	2	1	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3
4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	5	5	2	5
4	2	1	4	3	5	3	4	4	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	2	4	5	3	5
1	2	3	2	1	4	3	4	2	4	1	4	2	1	1	4	1	4	2	2	2	4	4	4
1	2	3	2	3	4	5	3	3	4	1	4	2	1	2	2	1	4	2	3	2	3	2	4
1	2	3	2	1	4	5	3	2	4	1	4	2	1	1	4	1	4	2	3	2	3	4	4
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
4	3	2	4	3	5	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	5	5	3	5
1	2	3	2	1	4	5	4	2	4	1	4	2	1	1	4	1	4	2	2	2	4	4	4
1	2	3	2	1	4	3	4	2	4	1	4	2	1	1	4	3	4	2	2	2	4	4	3
3	2	3	2	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4
3	2	2	3	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
2	1	2	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3

3	2	2	3	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
1	3	3	4	3	3	2	4	5	3	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	2	1	2	5
1	2	3	2	2	4	3	4	2	4	1	4	2	1	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3
1	2	3	2	2	5	3	4	2	4	1	4	2	3	4	4	3	4	1	2	4	4	4	3
1	2	3	2	2	4	3	4	2	4	1	4	2	3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3
3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
1	2	3	2	3	4	5	3	3	4	1	4	2	1	2	2	1	4	2	3	2	3	2	4
2	1	2	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	4
2	1	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	4
2	3	5	5	3	1	5	4	2	3	4	1	4	2	4	5	2	4	4	2	3	5	3	3
4	2	2	4	3	5	3	4	4	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	2	4	5	3	5
2	3	5	5	5	1	4	5	2	3	4	1	2	4	4	5	2	4	4	1	3	4	3	3
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
3	2	2	3	3	2	3	3	1	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
2	1	2	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
2	4	2	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
1	2	1	2	3	5	2	4	4	4	3	1	2	3	4	4	3	2	1	2	4	4	3	5
3	2	3	2	3	4	5	3	3	4	1	4	3	1	2	2	1	4	2	3	2	3	2	4
1	2	1	4	3	5	3	4	4	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	2	4	5	3	5
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3
2	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
1	2	3	2	1	4	3	4	2	4	1	4	2	1	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3
4	2	2	4	3	5	3	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	5	5	3	5

**Anexo 08: Consentimiento informado**

Yo, **Raul Edwin Hilario Garcia** bachiller de la Carrera de Administracion y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, identificado con código A40081B, con la tesis titulada: **“Gobierno Electrónico y Gestión municipal en la Población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020”**.

Declaro bajo juramento que:

“Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes”.

“La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis”.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

Satipo, 24 de junio del 2021

---

**Raul Edwin Hilario Garcia**

Código A40081B

## Consentimiento Informado

Yo, **José Carlos Cañarí Tafur** bachiller de la Carrera de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, identificado con código A40078A, con la tesis titulada: **“Gobierno Electrónico y Gestión municipal en la Población de la Municipalidad Provincial de Satipo 2020”**.

Declaro bajo juramento que:

“Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes”.

“La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis”.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

Satipo, 24 de junio del 2021

---

**José Carlos Cañarí Tafur**

Código A40078A

**Anexo 09: Fotos de la aplicación del instrumento**



