

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN**

**FACULTAD DE ECONOMÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**

**CARRERA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



---

**RELACIÓN ENTRE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN PÚBLICA  
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO: SEGÚN EL  
MODELO DE MADUREZ DE LAYNE DEL PERIODO 2019 – 2021**

---

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA**

**TESISTAS:**

**SOLORZANO VALENZUELA, JAZMIN ESTEFANI**

**DURAND VALENCIA, DHIDMI DIONICIA**

**MEJIA VERDE, DAHIRO FRANCK**

**ASESOR:**

**ENCISO GUTIERREZ, ISIDRO TEODOLFO**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2022**

## Resumen

En la investigación se ha analizado teórica y desde la evidencia de la literatura la relación entre el gobierno electrónico, y la gestión pública en la municipalidad provincial de Huánuco. Situando como punto de partida según el modelo de madurez de Layne y se ha desvelado los factores que restringen la actividad gubernamental en el que el conocimiento tecnológico y el uso de los TICS es fundamental desde diferentes ópticas de la extensión del análisis. En el estudio se optó por la metodología de Figueroa (2010) en consenso de Hernández (2010), Bernal (2008), Baptista, et al (2012). Los resultados muestran alta relación y significativa de los sistemas ágiles del Chat Bot de los diferentes sectores del poder ejecutivo de la municipalidad en la gestión pública. Si se establece capacitación en el uso y la interiorización como cultura de innovación de los sistemas. Sin embargo, el sector presenta dificultades en el conocimiento tecnológico y el uso de las tecnologías de vanguardia de acorde a la realidad; estadísticamente los resultados son significativos, se aceptó las hipótesis postuladas. Finalmente, el estudio reflexiona y discute sobre los resultados muy elocuentes en el ámbito internacional para propiciar y consensuar agendas de debate para formular políticas que incentiven la mejora del sector y del uso de las tecnologías interactivas del Chat Bot consultas instantáneas en beneficio de la población Huanuqueña.

**Palabras claves:** Gobierno electrónico, modelo, gestión pública, conocimiento tecnológico

## Summary

In the research, the relationship between electronic government and public management in the provincial municipality of Huánuco has been analyzed theoretically and from the evidence of the literature. Placing as a starting point according to Layne's maturity model and the factors that restrict government activity have been revealed in which technological knowledge and the use of ICTs is essential from different perspectives of the extension of the analysis. In the study, the methodology of Figueroa (2010) was chosen in consensus with Hernández (2010), Bernal (2008), Baptista, et al (2012). The results show a high and significant relationship of the agile systems of the Chat Bot of the different sectors of the executive power of the municipality in public management. If training is established in the use and internalization as a culture of innovation of the systems. However, the sector presents difficulties in technological knowledge and the use of cutting-edge technologies in accordance with reality; statistically the results are significant, the postulated hypotheses were accepted. Finally, the study reflects and discusses the very eloquent results in the international arena to promote and agree on debate agendas to formulate policies that encourage the improvement of the sector and the use of interactive technologies of the Chat Bot instant consultations for the benefit of the Huanuqueña population.

**Keywords:** *electronic government, model, public management, technological knowledge.*

## INDICE

INTRODUCCIÓN	6
I. CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	7
I.1    Fundamentación del problema de investigación	7
I.2    Formulación del problema de investigación general y específicos	11
I.1.1    Problema general	11
I.1.2    Problemas específicos	11
I.1.2.1    Problema específico 1	11
I.1.2.2    Problema específico 2	11
I.2    Formulación del objetivos generales y específicos	11
I.2.1    Objetivo general	11
I.2.2    Objetivos específicos	11
I.2.2.1    Objetivo específico 1	11
I.2.2.2    Objetivo específico 2	11
I.3    Justificación	12
I.4    Limitaciones	13
I.5    Formulación de hipótesis generales y específicas	14
I.5.1    Hipótesis General.	14
I.5.2    Hipótesis Específicas	14
I.5.2.1    Hipótesis Específica 1	14
I.5.2.2    Hipótesis Específica 2	14
I.6    Sistema de variables	15
I.6.1    Variable Independiente	15
I.7    Definición teórica y operacionalización de variables	17
I.7.1    Variable dependiente	18
II. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	20
II.1    Antecedentes	20
II.1.1    Estudios a nivel internacional	20
II.1.2    Estudios a nivel nacional	22
II.2    Bases teóricas	23
II.2.1    Gobierno electrónico	24
II.2.2    Factores determinantes del gobierno electrónico	26
II.2.3    Tipos de Modelo de Gobierno Electrónico	27
II.2.4    Gobierno electrónico desde la gobernanza pública	28

II.2.5	Gobierno electrónico y las TICs	29
II.2.6	Gestión pública	30
II.2.7	La nueva gestión pública y su aplicación	31
II.2.8	Innovación en el poder de compra del Estado	32
II.2.9	Compra pública innovadora	33
II.2.10	Innovación tecnológica en la gestión pública	33
II.3	Bases conceptuales	35
II.4	Bases epistemológicas o bases filosóficas	36
III.	CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	37
III.1	Ámbito	37
III.2	Población	38
III.3	Muestra	38
III.4	Nivel y tipo de investigación	39
III.4.1	Nivel de estudio	39
III.4.2	Tipo de investigación	40
III.5	Diseño de la investigación	41
III.6	Métodos técnicas e Instrumentos.	42
III.6.1	Instrumentos	42
III.7	Validación y confiabilidad del instrumento	43
III.8	Procedimiento	44
III.9	Tabulación y análisis de datos	45
IV.	CAPITULO IV. RESULTADO	46
V.	CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	58
V.1	Contrastación de hipótesis	59
V.1.1	Prueba de Hipótesis 1	60
V.1.1.1	Hipótesis alternativa	60
V.1.2	Prueba de Hipótesis Específicas	61
V.1.2.1	Hipótesis Específica 1	61
V.1.2.2	Hipótesis alternativa	61
V.1.2.3	Hipótesis Específica 2	61
V.1.2.4	Hipótesis alternativa	61
VI.	Bibliografía	64

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones sólidas en administración pública y privada han encontrado en el gobierno electrónico, el uso de las tecnologías ágiles y la aplicación de la misma el mejor camino para sobrevivir en un entorno de competencia global. Es así que los países desarrollados se centran en desarrollar modelos exitosos y de resiliencia para hacer frente a la exigencia que la globalización ofrece, a esto se suma, como principal activo el capital del conocimiento como elemento principal para el progreso económico e institucional.

Para ello los países desarrollados invierten un porcentaje significativo de PBI en el desarrollo de plataformas para interactuar, una manera de desvelar es citar los textos Oppenheimer (2018) “sálvese quien pueda” quien detalla el impacto del desarrollo científico y tecnológico y su impacto en los países. Se sabe que la inversión en capital del conocimiento genera retornos importantes a largo plazo para las instituciones esto refuerza a la propuesta del desarrollo del modelo de Layne de la cual parte las reglas de juego en la dinámica de las instituciones para adecuar al caso de la municipalidad de Huánuco.

Se procedió a dividir la investigación en cinco capítulos, cada capítulo con su desagregado, en el primer capítulo se detalla la descripción del problema de investigación con las relaciones de causalidad de las variables; en el segundo capítulo plantea el estado del arte, con los elementos justificativos que respalde la relación entre gobierno electrónico y gestión pública, en el tercer capítulo, la metodología según Figueroa (2012) en el cuarto capítulo se describe los resultados del estudio, finalmente en el quinto capítulo se diste los resultados obtenidos con otros estudios de la evidencia internacional. Se usaron conceptos estadísticos para procesar la información de la encuesta, dichos valores tendrán un comportamiento propio del Chi Cuadrado; seguidamente se relacionaron con la gestión pública.

# **CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **I.1 Fundamentación del problema de investigación**

El gobierno electrónico con las tecnologías de información y comunicación son las herramientas que están produciendo cambios significativos en la gestión pública en la experiencia internacional (Nasar & Concha, 2021). Eso ha creado un mundo de nuevo entendimiento y nuevas inquietudes, en la planificación estratégica de servicios públicos, y ha producido grandes cambios en las diversas áreas; justicia, educación, salud, economía y entre otros según la experiencia internacional tal como lo precisa (Oppenheimer, 2018) en su texto sálvese quien pueda, donde alerta los cambios que provoca la tecnología para administrar en los diversos sectores del poder ejecutivo del mundo.

En relación al anterior, y detallar la evidencia exitosa del gobierno electrónico y la gestión a nivel internacional, es pertinente darle una mirada a la base de datos de SCOPUS (Elsevier, 2021). Pues, cuando se examina con la ecuación de búsqueda (electronic AND government AND public AND management), rápidamente podemos notar el éxito de los países líderes en el mundo en administración electrónica, estos modelos se han acentuado crecientemente como herramienta ágil en las diversas gestiones de las corporaciones.

En referencia al acápite el país más digitalizado en la gestión electrónica es liderado por Estados Unidos en el que presenta 491 documentos, en la misma dinámica sigue China con 203 documentos, Reino Unido con 189, Australia 123. Llama la atención entre esos puntos en el grupo de SCOPUS Brasil con 66 documentos (Bhatt, Dhoundiyal, & Jain, 2021).

Sin embargo, otros países con similares estructuras de gestión pública Chile aparece con 4 documentos, Uruguay, Ecuador y Venezuela y Perú evidencian 2 documentos, como era de esperarse que estos temas de gobierno electrónico es un tema poco tomado en cuenta, por lo que urge reflexionar en la misma secuencia de objetivos para que los sistemas ágiles se den en beneficio de la sociedad que espera respuestas rápidas en la gestión de sector público.

Ahora bien, en el documento que se encuentra en SCOPUS (2021) para el caso peruano fue desarrollado desde los entramados de la PUCP por Tostes, Gardini, Villa (2017) desde el departamento de gestión de alta dirección con el tema propuesto la Infraestructura de telecomunicaciones para la inclusión digital en las escuelas (Tostes, 2017).

Precisamente, en el Informe del Foro Económico Mundial respecto a las Tics (2016) el Perú en el índice de preparación en red, se encuentra en la posición 90 entre 139 países (Villa, 2017). En dicho foro los autores destacan que, en materia de educación, las escuelas se conectarán a redes de fibra óptica mediante redes inalámbricas que permita la inclusión a Internet mundial y el acceso a material educativo en línea. Una evidencia nacional que nos hace notar la gestión electrónica es fundamental en el sector, como lo es en las diversas instituciones.

Los autores señalan que la infraestructura de redes permitiría el acceso a servicios públicos como tele educación, telesalud y el gobierno electrónico con el fin de mejorar la competitividad del país y poner a disposición de los ciudadanos los servicios básicos (Tostes, Gardini, & Villa, 2017). En el estudio se señala las herramientas de las redes de banda ancha para aprovechar las ventajas en la infraestructura de la institución con la incorporación e instalación de la red troncal de fibra óptica nacional del Perú en la región de San Martín.

Otro estudio en el contexto nacional es de Kratz, Thomas, Vera, Lutz, Johnson, (2017), un estudio analizado en el departamento de informática Biomédica, Unidad de Investigación Médica Naval en Lima Perú sostienen que la implementación de la salud electrónica, con infraestructura tecnológica, y habilidades informáticas, se puede crear y mantener la seguridad flexibilidad y las capacidades de generación de informes necesarias que proporcionan información en beneficio de los usuarios y las organizaciones, al respecto es pertinente señalar que las herramientas tecnológicas generan agilidad en los procesos de asistencia en la institución mencionada.



Por otro lado, estudios de Aranibar (2017) refiere que el gobierno electrónico se relaciona con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, en los años 2016-2017, la conclusión que nos brinda es que existe un nivel alto de correlación entre el gobierno electrónico y la gestión pública. Además, indica que para se de tal resultado debe incorporarse tecnologías de información que permita adaptarse al capital humano que labora.

Asimismo, el autor menciona que los problemas que la gran mayoría de áreas presenta es el poco conocimiento tecnológico en las áreas administrativas, esta problemática de la municipalidad también es posible que ocurra en las distintas áreas por un tema de carencia en tecnologías que permita un sistema ágil para la interacción de los usuarios de la jurisdicción del distrito.

Pues, en esa misma secuencia Narrea (2017) reflexiona sobre los cambios el nuevo paradigma postindustrial, que surge el gobierno electrónico como una respuesta a las exigencias del nuevo entorno. El autor sostiene que el gobierno electrónico es definido como la adopción de las TICs en las estructuras de la administración pública como canales que se conectan y que interactúan con organizaciones y personas a través de webs, correos electrónicos, aplicativos móviles, intranet, extranet (Criado y Ramilo, 2001) citado por (Narrea, 2017).

Al respecto podemos citar de los tantos otros modelos a la Organización de Estados Americanos (OEA) la inclusión de las plataformas ágiles, además, el objetivo del uso de tecnología por parte del gobierno: en el que a todas luces nos evidencia la mejora cualitativa de los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, con incrementos de eficiencia y eficacia en la gestión pública para incrementar la interacción con la ciudadanía (Narrea, 2017).

Otro modelo de éxito de la interacción del gobierno electrónico en la gestión es el añadida por Infante (2019) en la que concluye que el gobierno electrónico se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC - Lima una muestra de lo que la tecnología puede facilitar en la municipalidad provincial de Huánuco, urge reflexionar al respecto

En relación al apartado anterior el trabajo de Torre (2014) reflexiona los cambios que la tecnología, como herramienta, ha establecido un nuevo entorno en la esfera económica, social, cultural, política y por ende dentro de las administraciones públicas, a nivel del orbe. En un contexto de constante cambio basado en el conocimiento tecnológico, es pertinente gestionar hábilmente tecnologías, específicamente en la municipalidad provincial de Huánuco para interactuar y acercar más a la población y hacer más participe en los procesos administrativos.

Obviamente, el gobierno electrónico en la ciudad de Huánuco, es poco tomado en cuenta, eso nos evidencia en los resultados y las capacidades de gasto en la ejecución de proyectos de impacto, una gestión que muy poca transferencia y uso de tecnología tiene como plataforma ágil es poco probable que pueda atender las necesidades interactuando con la población. En ese contexto incorporar tecnologías que resuman los problemas plantea nuevos retos en la construcción de estados eficientes.

En tal sentido, es inevitable reportar lo resumido por Torre (2014) en el que hábilmente indica “uno de los cambios producto de un mayor uso de la tecnología dentro de la administración pública es el llamado gobierno electrónico que plantea una mayor eficiencia y eficacia en el uso de los recursos públicos”. Además de la eficiencia en la gestión tiene el ADN de la innovación en la nueva administración pública e incluso puede detonarse como la reforma del Estado en el futuro tal como la vaticina (Oppenheimer, 2018)

Finalmente, podemos connotarla que la municipalidad de Huánuco enfrenta problemas de gestión del conocimiento, ósea su gente creadora, innovadora, capaz de hacer vigilancia tecnológica, para incorporar tecnologías ágiles en la admiración. Asimismo, otro problema es la de transferencia de conocimiento, en las diversas áreas, podemos notar que los temas de vigilancia tecnológica y modelos de gobierno en unas consultas realizada vía online. Es poco entendido hablarles de modelos gobierno electrónico es como modificarles en sus decisiones, es por eso estamos como estamos, con gestión poco dinámico.

## **I.2 Formulación del problema de investigación general y específicos**

### **I.1.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre gobierno electrónico y la gestión pública de la municipalidad provincial de Huánuco: según el modelo de madurez de Layne del periodo 2019 – 2021?

### **I.1.2 Problemas específicos**

#### **I.1.2.1 Problema específico 1**

¿Cuál es la relación entre en el acceso a las tecnologías de información y comunicación y la gestión pública de la municipalidad provincial de Huánuco: según el modelo de madurez de Layne del periodo 2019 – 2021?

#### **I.1.2.2 Problema específico 2**

¿Cuál es la relación entre la interactividad del conocimiento tecnológico del capital humano y la gestión pública de la municipalidad provincial de Huánuco: según el modelo de madurez de Layne del periodo 2019 – 2021?

## **I.2 Formulación del objetivos generales y específicos**

### **I.2.1 Objetivo general**

Analizar la relación entre gobierno electrónico y la gestión pública de la municipalidad provincial de Huánuco: según el modelo de madurez de Layne del periodo 2019 – 2021.

### **I.2.2 Objetivos específicos**

#### **I.2.2.1 Objetivo específico 1**

Analizar la relación entre en el acceso a las tecnologías de información y comunicación y la gestión pública de la municipalidad provincial de Huánuco: según el modelo de madurez de Layne del periodo 2019 – 2021.

#### **I.2.2.2 Objetivo específico 2**

Determinar la relación entre la interactividad del conocimiento tecnológico del capital humano con la gestión pública de la municipalidad provincial de Huánuco: según el modelo de madurez de Layne del periodo 2019 – 2021.

### **I.3 Justificación**

Desde la postura de Hernández (2010), Bernal (2008), Baptista, et al (2012) el trabajo de investigación se va justificar en cinco pasos: por conveniencia, relevancia social, por implicancias prácticas, el valor teórico y finalmente la utilidad metodológica.

**Conveniencia:** La investigación determinará, si la adquisición las tecnologías ágiles en la gestión pública de la municipalidad provincial de Huánuco, es realmente afectado por el gobierno electrónico, dado que a priori, se pensaría que tal gestión se daría solo en administraciones con tecnología de vanguardia como en las economías de pleno empleo (Bhatt, Dhoundiyal, & Jain, 2021).

**Relevancia social:** El gobierno electrónico afecta positivamente a la gestión pública, tendríamos mayor evidencia si, se aplica en las instituciones, para promocionar el gobierno electrónico, dado que son los mejores réditos que han tenido en las en las administraciones rectoras.

**Implicación práctica:** El estudio servirá para el sector institucional, gestores de administración pública y privada, para saber la importancia del gobierno electrónico en la gestión por resultados. En ese sentido, por la novedad del uso de los Tics permitirá entregar un insumo informacional a muchos sectores del ámbito institucional de gobiernos locales.

**Valor teórico:** Resulta pertinente que se pueda desarrollar trabajos formales de investigación en la que sea posible constatar las afirmaciones (Aranibar, 2017); (Tostes, Gardini, & Villa, 2017), donde se establece la relación entre el gobierno electrónico y la gestión pública.

**Utilidad metodológica:** La investigación pretende relacionar al gobierno electrónico y gestión pública. Por tanto, tiene un aporte metodológico dado que permitirá esclarecer la relación mediante la metodología de Hernández (2010), Bernal (2008), Baptista, et al (2012).

## I.4 Limitaciones

las restricciones que se presentaron en el proceso de desarrollo del proyecto de investigación: “Relación entre gobierno electrónico y la gestión pública de la municipalidad provincial de Huánuco: para los periodos 2019 – 2021” se mencionan en los siguientes apartados:

**Primero:** Toda investigación tiene un punto central la construcción del estado del arte y la caracterización del problema, para ello, es imprescindible describir el estado actual que se pretende estudiar, en consenso con los diferentes áreas de gestión de la municipalidad provincial de Huánuco debido al marco en que estamos por el COVID-19 se restringe dicha idea; es aquí donde se presentó las limitaciones, posponiendo las solicitudes de reportes de que tecnología están usando, parecía una agenda esquivada, de quien dispone a quien, al final la evidencia internacional marco los caminos.

**Segundo:** Otro limitante del estudio se caracterizó por las restricciones en la exploración de los artículos de SCOPUS (2021) con estas referencias se pretendió constatar ¿cuáles son los países con mayor sistema ágil en las administraciones públicas? De este último, se procedió hacer la exploración en la experiencia nacional, para posibilitarla al contexto local.

La idea anterior se resumió en la ciudad de Huánuco (colegio de economistas), en las consultas muestran poco interés, noté en ellos acciones sobrevaloradas, cuando se les agenda modelos de gobierno electrónico, muestran, recelo, fastidio, mencionan, es un tema muy tedioso, podría ser, no sé, lo mismo de siempre, la cultura de cambio al conocimiento es muy débil.

Agendarles y hablarles de gestión pública con tecnologías de inteligencia artificial es como modificarles el concepto, esa manera de ver la gestión pública, demuestra de cómo estamos, evidentemente eso limito los puntos de caracterización en la administración, algunos trabajan en la administración pública, pero al final la base empirista dio la pauta.

## **I.5 Formulación de hipótesis generales y específicas**

### **I.5.1 Hipótesis General.**

**H1:** El gobierno electrónico se relaciona positiva y significativamente con la gestión pública de la municipalidad provincial de Huánuco: según el modelo de madurez de Layne del periodo 2019 – 2021.

**H0:** El gobierno electrónico no se relacionaría positiva ni significativamente con la gestión pública de la municipalidad provincial de Huánuco: según el modelo de madurez de Layne del periodo 2019 – 2021.

### **I.5.2 Hipótesis Específicas**

#### **I.5.2.1 Hipótesis Específica 1**

**H1:** El acceso a las tecnologías de información y comunicación se relacionaría positivamente en la gestión pública de la municipalidad provincial de: según el modelo de madurez de Layne del periodo 2019 – 2021.

**H0:** El acceso a las tecnologías de información y comunicación no se relacionaría en la gestión pública de la municipalidad provincial de: según el modelo de madurez de Layne del periodo 2019 – 2021.

#### **I.5.2.2 Hipótesis Específica 2**

**H1:** El conocimiento tecnológico del capital humano se relacionaría positiva y significativamente con la gestión pública de la municipalidad provincial de Huánuco: según el modelo de madurez de Layne del periodo 2019 – 2021.

**H0:** El conocimiento tecnológico del capital humano no se relacionaría positiva y significativamente con la gestión pública de la municipalidad provincial de Huánuco: según el modelo de madurez de Layne del periodo 2019 – 2021.

## **I.6 Sistema de variables**

### **I.6.1 Variable Independiente**

Esta parte del estudio se va a precisar las variables, dimensiones e indicadores en función a la literatura y la evidencia empírica que establezca la relación del modelo analizado de Layne para el contexto Huánuco. Asimismo, se va a analizar los indicadores del gobierno electrónico destacando la teoría del gobierno electrónico y la gestión de Velásquez (2006), Mariñez, Valenzuela (2013) y se detalla definiendo a continuación.

**Gobierno electrónico:** La literatura de gobierno electrónico el modelo Layne definido por Mariñez, Valenzuela (2013), en la cual señala que es un fenómeno y por lo tanto las iniciativas de gobierno electrónico deben ser en consecuencia derivadas y aplicadas (Sánchez, 2019). Para ello, plantean sistemas ágiles que permite la penetración de sistemas de información de tecnologías de información y comunicación para integración en el sistema.

#### **I.6.1.1 Dimensión 1**

#### **I.6.1.2 Tecnologías de información y comunicación**

De acuerdo a la data source del Banco Mundial (2021), los Tics, se resume en los servicios de tecnología de información y comunicación e incluye servicios de comunicaciones y computación (servicios de telecomunicaciones y de correo postal y mensajería) y servicios de información (datos electrónicos y operaciones de servicios relativos a la transmisión de noticias”.

Condiciones necesarias para la creación de nuevos métodos, técnicas de producción y prestación de servicios, para el proceso de búsqueda de implementación de innovaciones dinámicas, en los diferentes sectores productivos de la economía nacional, para la búsqueda del crecimiento y desarrollo sostenido, la relación anterior se contrasta con lo detallado por (Sánchez, 2019) y otros como Mariñez, Valenzuela (2013) en el modelo de crecimiento de base apunta a la era de economía del conocimiento por la penetración de los sistemas de información y comunicación.

### **I.6.1.3 Dimensión 2**

#### **I.6.1.4 Interactividad del capital humano**

La interactividad es fundamental para la gestión efectiva, en la inserción a la economía del conocimiento el gobierno electrónico depende muchas veces del conocimiento y la aplicación de tecnología; y observando las evidencias es “altamente intensivos en investigación y desarrollo (I+D)<sup>1</sup>, y son de mayor impacto en la gestión por su interacción con los usuarios” (Chryssopoulos, Esquivel, & Retana, 2017).

#### **I.6.1.5 Indicadores**

Los indicadores de las dimensiones se justifican en la misma función como establece el modelo de Mariñez, Valenzuela (2013). Este indicador parte describiendo las líneas de base del estudio de (Sánchez, 2019), en la parte de las tecnologías de información y comunicación (TICS) del (Banco Mundial, 2021); y se justifica en el modelo propuesto por Laynes.

En ese sentido, el también pretende instalar la discusión por su complejidad de la evidencia empírica al sistema nacional de innovación de Vega (2003), en ella se establece el enfoque de la parte institucional, en el que los forman parte tanto las públicas y privadas. Esta discusión forma parte de mesa directiva en que podamos abordarlo desde la experiencia de los modelos del ámbito internacional, los modelos aplicados en el contexto internacional nos revelan que su incorporación como gobierno electrónico ha tenido buenos réditos.

Ahora bien, en seguida se detalla los indicadores principales analizados para el escenario local en la municipalidad provincial de Huánuco. Todo ello, en la misma secuencia del modelo para construir el estado del arte del estudio desde la evidencia empírica. En un marco de sistema de gobierno para la economía del conocimiento en el que podamos interactuar y transparentar las decisiones gubernamentales, veamos los indicadores de la variable.

---

<sup>1</sup> La investigación y desarrollo o conocido como R&D en habla inglesa, según (SCHRODER, 1973), se puede comprender como los esfuerzos rutinarios sobre base en la metodología científica para el fin de obtener nuevos conocimientos útiles.”



TABLA N° 1. GOBIERNO ELECTRONICO				
VARIABLE	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	
<b>VAR IABLE INDEPENDIENTE</b>	Gobierno electrónico	Tecnologías de información y comunicación	Interactividad	Relación entre la Empresa y los usuarios.
				Contactos a los sistemas de información
				Funciones básicas de comunicación a través de internet
				Canales de comunicación para contactar con la empresa.
				Procesos de retroalimentación sistemática
			Transparencia	Información y comunicación está organizado
				Contenidos de las diferentes áreas
				Se dan respuestas inmediatas
				Simplicidad para conocer los procesos
				Información y comunicación está organizado
		Transacción	Contenidos del sitio web	
			Información a su teléfono	
			Importancia del trámite on line	
			Apropiada programación	
			Sistemas ágiles para respuestas solicitadas	
			Sistemas ágiles para respuestas solicitadas	
		Conocimiento tecnológico del capital humano	Tecnología	Herramientas computacionales
				Análisis estadístico
				Análisis de bienes novedosos
				Comunicación electrónica
Sistemas de consultas	Capacidad de respuesta inmediata			
	Respuestas del chat bot en las consultas			
	Procesamiento ágil en los sistemas de respuesta			
	Procesamiento ágil en los sistemas de respuesta			

Fuente: Sánchez (2019), Mariñez, Valenzuela (2013); Elaboración: Propia

## I.7 Definición teórica y operacionalización de variables

En la misma analogía la propuesta a la incorporación del gobierno electrónico, en la municipalidad provincial de Huánuco, los indicadores antes mencionados se adapta a la respuesta que tendrá en las estrategias de comunicación como factor de innovación que tiene TOBI CHAT BOT (TOBI BOT), en desarrollar los procesos de innovación interactuando con las áreas pertinentes con impacto en el bienestar de los usuarios de la municipalidad provincial y los índices representativos en el ámbito regional, un sistema ágil veraz transparente y oportuna al alcance de todos los usuarios en el distrito de Huánuco.

### 1.7.1 Variable dependiente

En esta parte del estudio vamos a detallar de manera resumida, pero sin menoscabo de rigurosidad la definición de la variable dependiente (gestión pública), reforzando la con los fundamentos teóricos que dan soporte a la gestión en la municipalidad provincial de Huánuco, en el que el desarrollo de la estrategia de TOBI CHAT BOT sea la herramienta fundamental para los decisores en las diversas áreas de la municipalidad.

**Gestión pública:** Desde el punto de vista económico y de la innovación es un conjunto de procesos y acciones mediante los cuales las entidades tienden al logro de los objetivos, y metas, a través de la gestión de políticas, recursos y programas cuyo organigrama impulsa la direcciones sociales e institucionales.

En ese sentido, “El estado muchas veces es el único actor que está en condiciones de llevar adelante o financiar proyectos de infraestructura, o que potencien el desarrollo de algún sector específico” (Rodríguez, 2017).

En un contexto adverso por la pandemia, la municipalidad urge incorporar “La compra pública innovadora (CPI) es una actuación administrativa de fomento de la innovación orientada a potenciar el desarrollo de nuevos mercados innovadores desde el lado de la demanda, a través del instrumento de la contratación pública” (Hernani, 2010).

Los indicadores que forman parte de la gestión pública se sustentan en función el modelo de Layne destaca, donde la interactividad es determinante para hacer que participen en un sistema ágil entre los distintos actores de la sociedad en su conjunto. En el siguiente apartado se detalla los indicadores de la gestión pública a lo que también se añade según (Huapaya, 2017) compra pública innovadora y otros temas que en el apartado del estado del arte se abordara desde la evidencias fácticas y teóricas, veamos la siguiente tabla con la cual la investigación justifica las variables, recomendamos visualizar el modelo de Layne en caso haya discrepancias desde otras ópticas.

## OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Tabla N° 2 Gestión Pública			
VARIABLE	DIMENSIÓN	SUB DIMENSIÓN	INDICADORES
<b>VAR IAB LE DEP END IENTE</b>	<b>Gesti ón Públi ca</b>	<b>Políticas de compras y contrataci ones públicas</b>	Demanda pública innovadora
			Numero de digitalizaciones agiles
			Numero de solicitud de las familias.
			Valor de la inversión en sistemas agiles
			Número de solicitudes admitidas
			Valor del gasto de incorporación del Chat Bot
			Valor del gasto del gobierno en bienes y servicios
			Valor del gasto del solicitante
			Tiempo de espera en la respuesta
			Valor de las compras públicas con innovación
			Valor de la exportación e importación de capital
		Demandas públicas Sustentables	
		Política de compras públicas	
		Valor de la digitalización	
		Tiempo de espera en el sistema de consultas	
		Cantidad de solicitudes admitidas	
Reducción de costos administrativos			
Poder de solicitudes interactivas			

Fuente: Huapaya (2017), Layne (2010); Elaboración: Propia

La demanda pública innovadora radica justamente en la gestión efectiva que los directivos del sector público deben gestionar. Es de conocimiento que en la actualidad en la gestión nacional y regional la compra innovadora se ha dado en contados lugares, una de ellas es en la municipalidad de las ciudades de norte, tal como lo detalla (Sánchez F. d., 2019).

La compra innovadora refiriendo a los factores éxito en las diversas regiones del mundo en las que se contrasta con lo mencionado por Bhatt, Dhoundiyal, Jain (2021), es imprescindible identificar esos nudos para hacer efectiva la gestión en cuanto a la adquisición de los determinantes de la gestión en tecnologías que permitan hacer partícipe a la sociedad en su conjunto con plataformas que acometan la base de datos para la toman de decisiones.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **II.1 Antecedentes**

#### **II.1.1 Estudios a nivel internacional**

En el ámbito internacional, destaca los trabajos de; Valenti, Anta, Bendersky (2014), en su investigación para al Banco Interamericano de Desarrollo titulada “Estrategias de gobierno electrónico la definición de un modelo de análisis y estudio de casos” en la cual revelan que la región de América Latina y del Caribe han adoptado la gestión estratégicamente los gobiernos de turno con las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Los autores hábilmente señalan la interacción entre los ciudadanos de manera más eficiente y, al mismo tiempo, ofrecer al público una visión más abierta del funcionamiento del gobierno. Además, posibilitarían a crear un nuevo ambiente político y económico para aumentar el impacto de las futuras tecnologías a través de políticas innovadoras, mejor acceso, y desarrollo de las capacidades y promoción para las condiciones y necesidades locales (Valenti, Anta, & Bendersky, 2014)

Cortés, Fernando en Argentina en el año (2015) en su investigación titulada: “Gobierno electrónico en América Latina y tendencias” los autores revelan la evolución en cooperación del gobierno electrónico con tendencias estratégicas en el que las tecnologías ha sido determinante, para ser más transparente.

Otra investigación que refiere la relación del estudio en el contexto de la economía ecuatoriana: Barragán, Guevara (2016), en su investigación titulada “El gobierno electrónico y la gestión pública” en la cual identifico el rol determinante de las TIC e Internet como parte del gobierno central en la prestación de servicios públicos. Los autores resaltan que el gobierno electrónico es una herramienta tecnológica con la potencialidad de incluir social, política y económicamente a los ciudadanos por este hecho, el reto de la administración pública es involucrar a éstos en las actividades de la gestión pública (Barragán, Guevara 2016).

Ruelas, Pérez, et al (2016) en su artículo titulada: “El gobierno electrónico y perspectivas de desarrollo” resalta la implementación del gobierno electrónico como estrategia administrativista, utilizando nuevas tecnologías de información y comunicación; asimismo refiere a los enfoques teóricos que se han propuesto para analizar el gobierno electrónico y que se han extendido hacia considerar al gobierno electrónico como una herramienta para la democratización.

Por otro lado, en la investigación realizada por los autores: Riascos, Graciela Martínez, Solano (2017) titulada “Gobierno electrónico como estrategia de participación ciudadana en la administración pública a nivel de Suramérica - Casos Colombia y Uruguay” desde la Universidad del Valle del departamento de administración y organizaciones tuvo como objetivo:

Relacionar la contribución y el aprovechamiento de tecnologías de información y la comunicación (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas. En dicho estudio predice sobre lo que posibilitaría al sector productivo competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación”, lo que posibilitaría mayor participación ciudadana mediante la implementación de mecanismos electrónicos.

Finalmente, Urquiza, Suárez (2011), en su estudio denominado “Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación” relacionan que el uso de los TIC en el gobierno genera cambios por la forma en que los gobiernos administran y ejecutan sus procesos internos.

Además, en el estudio advierte la posibilidad de mejorar e incrementar los canales de comunicación con los ciudadanos. Así, el gobierno electrónico se factibiliza como un medio para que los gobiernos modernicen sus procesos, mejoren sus interacciones con los ciudadanos y disminuyan la fractura digital existente entre estos para interactuar con la población (Urquiza & Suárez, 2011).

### **II.1.2 Estudios a nivel nacional**

En el ámbito nacional uno de los estudios que permitió simplificar el modelo y construir el telón de fondo de las variables gobierno electrónico y la gestión pública, es el de: Francisco, Narrea, Laura (2017), con su investigación titulada “Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI” concluye que los instrumentos de gobierno electrónico se han convertido hoy en herramientas claves en la gestión pública debido a los avances tecnológicos.

El autor reflexiona la forma cómo se brindan los servicios públicos, en términos de practicidad en su uso, acceso y optimización del tiempo; asimismo, son un importante instrumento en la construcción de gobernanza. Esta investigación comprueba que la evolución de la política de gobierno electrónico, finalmente concluye que, por la baja capacidad del Estado para contar con recursos humanos adecuados para contribuir en el proceso, lo que hizo que la evolución hacia el panorama deseado sea discontinua (Francisco, Narrea, Laura, 2017).

En esta misma secuencia otra de las evidencias fácticas se resalta en los trabajos de; Echevarría (2013) titulada “Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del gobierno regional de Lambayeque” en las que contrasta el modelo e-government de Layne y Lee para mejorar la comunicación entre el gobierno y ciudadano

La metodología, usada fue el SCRUM, con ello logró desarrollar un prototipo de portal web que permitió fortalecer la comunicación, fomentar transparencia y la aceptación de gobernantes. Al respecto, Respuello, Soto (2016) con el estudio “gobierno electrónico y la gestión administrativa de la municipalidad de Ascención, determinó la relación entre gobierno electrónico y gestión administrativa, utilizando el método científico, siendo una investigación del tipo aplicada, de diseño no experimental, transaccional correlacional. El resultado muestra correlación positiva considerable es decir que a medida que mejore el gobierno electrónico mejorará la gestión administrativa.

## II.2 Bases teóricas

En esta parte de la investigación vamos a explicar de manera resumida, el estado del arte de la investigación, referenciando los tópicos de los recursos en línea de la base datos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Altec (2020), los estudios indexados en SCOPUS de Cruzado, Tostes (2017), sin dejar de lado a los reportes de las instituciones OCDE (2020), Banco Mundial (2019), contrastándola con otros estudios del ámbito nacional, para garantizar el análisis del modelo planteado, examinando los esquemas de Vega en la que se fundamenta el estudio indicando la parte institucional.

El trabajo inicia reflexionando sobre el gobierno electrónico y relacionando con la gestión pública, en seguida hace un asterisco en el uso de las tecnologías de información y comunicación, investigación, y el conocimiento tecnológico del capital humano a nivel de la experiencia y desarrollo de plataformas ágiles. Todas estas variables exógenas correlacionado con variable endógenas, la idea es reflexionar y priorizar su uso en las gestiones municipales en las jurisdicciones, estudiadas como el capital del conocimiento y motor para crear activos en estos tiempos de recuperación por el COVID -19, en el que el uso de la tecnología facilita el acercamiento a la población.

El estudio inicia con la definición de gobierno electrónico desde diferentes posturas e instituciones en la cual considera como las estrategias para la colaboración con la sociedad. Al respecto hay un consenso que el desarrollo de un país está directamente asociado a la mejora de sus niveles de educación científica y el conocimiento tecnológico.

Para abrir la temática dejamos este interrogante ¿qué es el gobierno electrónico y como se relaciona con la gestión? ¿porque es importante en las economías emergentes? ¿cuáles son los procesos claves? Es suficiente con la incorporación de tecnologías ágiles en la municipalidad provincial de Huánuco, o requiere de su capacitación al capital humano para su utilización, veamos a las teorías al respecto.

### **II.2.1 Gobierno electrónico**

Para definir el gobierno electrónico lo ideal es darle una mirada a la definición del OCDE citado por Diéguez, Gasparín, Sánchez, Schejtman (2015) en la cual define en la literatura universal como e-gobierno lo que refiere concretamente como “el uso de tecnologías de información y comunicación, particularmente el internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno”.

Otras definiciones revelan como el aumento de la eficiencia de los servicios gubernamentales provistos para el ciudadano, los empleados, los empresarios y las agencias de gobierno (Carter y Bélanger, 2005). En estos contextos la relación anterior posibilitaría la incorporación de la población en un sistema ágil donde el Chat Bot estaría al alcance del sistema de consultas ágiles en la municipalidad provincial de Huánuco, (ver sistemas ágiles de chat bot) en caso crea algunos inconvenientes.

En relación a la referencia anterior Valenti, Anta, Bendersky (2014), hábilmente define como la capacidad que ofrecen las tecnologías de la información y de la comunicación para desarrollar y ofrecer información y servicios públicos a través de medios telemáticos, habitualmente Internet. En estos tiempos de adversidad es menester que estas plataformas se lleven a cabo, la definición anterior se contrasta con lo definido por Aghion, Howitt (1992) por su capacidad de innovación en las diferentes organizaciones, en el que el sector institucional es clave para posibilitar los aspectos misionales.

Al respecto resulta oportuna citar la investigación de Urquiza, Suárez (2011) quienes sostiene que es el deseo y compromiso de los representantes de las naciones del mundo “construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida” (Urquiza & Suárez, 2011).



El gobierno electrónico es el medio para modernizar la gestión pública a través de las tecnologías de la información y de la comunicación, en busca de mejores prácticas, mayor control y transparencia y agilidad (Valenti, Anta, & Bendersky, 2014). La relación anterior en una ciudad tan heterogénea, como Huánuco urge oportunamente su incorporación para que la sociedad sea participe en las decisiones como detalla Urquiza, Suárez (2011).

Rubino Hallman (2002) define como los cambios organizacionales, donde el uso de la tecnología en la distribución de información produce un cambio en las relaciones orgánicas debido a la desaparición de agencias intermedias. Asimismo, Andreas Meier (2012) citado por Diéguez, Gasparín, Sánchez, Schejtman (2015) define como la simplificación y ejecución de información, comunicación y procesos de intercambio hacia dentro y para con otras instituciones gubernamentales y también entre ciudadanos.

En ese sentido, el gobierno inteligente o *Smart government* es aquel que profundiza el uso de las TICs que caracteriza al gobierno abierto, pero hace mayor referencia al manejo de los instrumentos de gestión pública de un modo inteligente (con el uso intensivo de tecnología) para mejorar los procesos de toma de decisiones y servicios públicos (Narrea, 2017)

Algunos autores destacan el aumento de la legitimidad de los gobiernos y el refuerzo del concepto de ciudadanía a partir de la implementación de estrategias de gobierno electrónico tal como lo detalla (Diéguez, Gasparín, Sánchez, & Schejtman, 2015) en su estudio.

Al respecto, autores como Rubino Hallman (2002) y Corrêa da Silva (2009) consideran que esta nueva forma de interactuar con los ciudadanos redundará en un aumento en la eficiencia de los propios gobiernos ya que no sólo se reformulan los procedimientos burocráticos, sino que la inclusión de las nuevas tecnologías rediseña los procesos gubernamentales para la eficacia como pilar de la gestión pública. Este último posibilitaría el dinamismo en la municipalidad provincial de Huánuco

## II.2.2 Factores determinantes del gobierno electrónico

En el marco de los sistemas nacionales de innovación a nivel del mundo la literatura en un escenario de incesante cambio determina los factores que influyen en la implementación del gobierno electrónico. Primero, el desarrollo de tecnologías de información y comunicación (TIC) e infraestructura tecnológica en el territorio en la que se implementa dicho sistema (Banco Mundial, 2021).

Otro factor influyente para el dinamismo del gobierno electrónico en la gestión de las organizaciones es el nivel de capacitación de las burocracias estatales tal como lo describe (Diéguez, Gasparín, Sánchez, & Schejtman, 2015), y otros como (Tostes, Gardini, & Villa, 2017) en la incorporación en la gestión de alta dirección de la PUCP como antecedente exitoso que urge echarle un vistazo.

No obstante, a la referencia anterior el nivel de institucionalidad que le otorga el gobierno al plan, otro factor determinante en la modernización de la gestión en estos tiempos, pues a todas luces esos factores implicarían incidirían en la gestión de la municipalidad. El COVID -19 nos a mostrado lo mal que estamos en el manejo virtual para atender a la población y hacerles partícipes, y eso debe cambiar para bien con el uso de los TICS.

Para autores como Pallister (2005) citado por Diéguez, Gasparín, Sánchez, Schejtman (2015)<sup>2</sup> el elemento principal que motoriza la adopción de este nuevo paradigma, es el rápido desarrollo de las TIC que derivan en un crecimiento veloz de número de sitios web de los gobiernos. Además, esa relación se contrasta con los reportes del BID (2017), y otras instituciones como el OCDE (2018), hay un consenso en los estudios que el desarrollo tecnológico permitirá mayor dinamismo de las actividades entre el gobierno y la población a lo que innumerables veces la teoría lo resalta en diversos estudios.

---

<sup>2</sup> Autores como Carter y Bélanger (2005) proponen focalizar la atención en los ciudadanos y su disposición a adoptar TIC a través de diferentes estrategias de gobierno electrónico. Para estos autores, el poder explicativo de la adopción de gobierno electrónico radica en aquellos factores relacionados con la percepción de los ciudadanos acerca de la utilidad, la facilidad de uso, la confiabilidad y la percepción de riesgo (Diéguez, Gasparín, Sánchez, & Schejtman, 2015)

### II.2.3 Tipos de Modelo de Gobierno Electrónico

Por la forma en cómo se sistematiza y compone tenemos el Modelo de Layne y Lee (2001), el cual viene a ser una secuencia de cuatro etapas, está orientado a describir los cambios que se producen en la organización en su evolución hacia una completa y total integración de funciones gracias a las TIC (Batlle Montserrat, Abadal y Blat: 2011). En este caso las etapas son:

1. Catalogación, evalúa los esfuerzos de la organización por disponer de presencia en la web.
2. Transacción, considera los esfuerzos se dirigen a la conexión de los sistemas de información con el portal web, a fin de prestar los servicios que estos proporcionan por esta vía.
3. Integración vertical, considera los esfuerzos de conexión entre los sistemas de información de la institución con los de otras organizaciones, permitiendo la realización de operaciones entre distintas organizaciones gubernamentales.
4. Integración horizontal, se tiene acceso a varios sistemas de información y se habilitan transacciones múltiples entre ellos, generando interacciones integradas que llevan a la simplificación en la interacción con la administración pública.

Por otro lado, tenemos los tipos modelos por la forma como interactúa con los otros actores, para precisar dicha relación es preciso citar la relación que establece Chucuya (2017) y menciona “la clasificación de los modelos según las relaciones del Gobierno Electrónico con diferentes actores (ciudadanos, empresas, empleados y gobierno). Que permiten una gestión integrada y/o compartida de los servicios propios de la administración pública” tal como señala (Ramírez, 2013) en los estudios de (Chucuya, 2017).

Uno de los tipos de gobierno electrónico es de gobierno a ciudadano para el intercambio y la prestación de servicio donde el ciudadano puede interactuar a cualquiera hora lugar pueda disponer para realizar operaciones. Asimismo, este tipo de gobierno pone en conocimiento la posibilidad real de los beneficios en cuanto al tiempo (Infante, 2019), evitarse las esperas de colas como así

tradicionalmente ahora mismo se observa por la automatización, esa relación ya lo advertía Oppenheimer (2018) en sus visitas por la zona euro.

Ahora bien, el modelo gobierno a empresa implica la relación entre las instituciones gubernamentales y las empresas para generar mayor comercio haciendo receptores de la interacción en los procesos de actividad económica de gobierno empresa con la facilitación armoniosa (Sánchez & Romero, 2013)

Sin embargo, en el modelo gobierno a empleados se relaciona la agilidad del servicio que dotaría entre las instituciones gubernamentales y los empleados, obviamente, utilizando los tics, esta relaciona también se visualizaría entre los proyectos que se desarrolla para beneficiar a la ciudadanía (Chucuya, 2017).

Finalmente, el modelo de gobierno a gobierno, estable la relación entre instituciones gubernamentales, es decir asistencia en la prestación de servicios entre gobiernos intergubernamentales para facilitar la gestión de diferentes áreas administrativas, esta relación se resume en el esquema de Vega (2003), en su enfoque de marco institucional.

#### **II.2.4 Gobierno electrónico desde la gobernanza pública**

La literatura da cuenta sobre la relación entre el gobierno electrónico y la gestión pública con los estudios de Ramilo, Salvador (2002) citado por Meza (2014) señala el enfoque de gobernanza pública, con acercamientos teóricos: del neo institucionalismo y el análisis de las redes de actores.

Pues, el gobierno electrónico desde el enfoque del institucionalismo relaciona la institución y lo concibe como el conjunto de valores, normas, reglas, rutinas y procesos estructuradores de las relaciones entre los agentes (Meza, 2014), y que adicionalmente, considera los aspectos normativos y legales en el sector donde se toma las decisiones en los diferentes sectores del poder ejecutivo.

Como era de esperarse en un contexto de la institucionalidad como el de Perú caracterizada por el poco desarrollo de sistemas ágiles, la evidencia empírica revela los proyectos de gobierno electrónico que sean encaminado han enfrentado diferentes problemas, de resistencia y barreras de tipo político, generalmente en el liderazgo y organizacional (Tostes, Gardini, & Villa, 2017).

Es imprescindible destacar el análisis de redes de los actores involucrados aplica estos procesos anteriormente citados para la elaboración y ejecución de proyectos de gobierno electrónico, en que las políticas y estrategias encamina los procesos eficazmente, por los sistemas ágiles que brinda el soporte en la interactividad del sistema con las partes involucradas.

“El nuevo modelo de gobierno que se propone (Gobierno Electrónico) será capaz de resolver mejor los problemas sociales (garantizar la gobernabilidad), en la medida en que sea capaz de establecer reglas, principios y valores que hagan posible el cambio institucional necesario para que los Gobiernos y Administraciones Públicas sean capaces de generar consensos entre aquellos actores críticos capaces de articular respuestas conjuntas a los problemas sociales mejorando de forma continua de la calidad de las políticas y de los servicios públicos” (Meza, 2014)

### **II.2.5 Gobierno electrónico y las TICs**

En un escenario tan dinámico en esos tiempos por el COVID la importancia del gobierno electrónico se debe a la creciente globalización e intercambio de actividades, principalmente por el desarrollo de la economía del conocimiento, tal como los detalla (Oppenheimer, 2018) en la descripción del desarrollo de la inteligencia artificial e industria 4.0 advierte la creciente sistematización de las actividades en el mundo.

En ese sentido, exige a los gestores del estado la modernización de la gestión pública, en el que pueda cumplirse la actitud proactiva, efectiva y decidida, a los servidores de las administraciones a nivel nacional, y estas puedan estar

orientada a incorporar intensivamente en el conocimiento y uso de las tecnologías de información y comunicación (Bhatt, Dhoundiyal, & Jain, 2021).

Efectivamente, con esa advertencia el gobierno electrónico adquiere la doble dimensión primero como agente catalizador de los cambios en los procesos y la segunda como herramienta tecnológica, e instrumento para mejorar el desempeño de los actos del Estado (OCDE, 2011); (Chucuya, 2017).

En estos años la incorporación del gobierno electrónico en la mayoría de los países con similares estructuras de crecimiento económico se ha concebido como un proceso gradual, pero acelerado, a esto se ha sumado de introducción de tecnologías de información y comunicación, con los tres propósitos: mejorar la calidad en la provisión de los servicios a la ciudadanía.

La relación anterior se fundamenta en mayor eficiencia y eficacia en la gestión de los procedimientos de la administración pública y un canal que favorezca la transparencia y participación ciudadana en la gestión de los órganos del Estado (Gómez, 2007), a todas luces podemos notar rápidamente que hay un consenso creciente que la incorporación de sistemas eficientes de tecnologías garantiza la calidad de prestación de servicios, ante esto urge la necesidad de incorporarlas en las administraciones locales de Huánuco.

### **II.2.6 Gestión pública**

Esta parte del apartado tiene por objetivo conceptualizar qué es y cómo se entiende la gestión pública, Pues son términos que serán utilizados como la variable endógena y con mayor frecuencia a lo largo de la tesis. En ese sentido, en la literatura examinada en SCOPUS (2021) resalta la definición de Laiza (2019) en la cual define la gestión pública como la forma articuladora de los distintos recursos humanos, financieros, técnicos, organizacionales y políticos para la producción de bienes de consumo colectivo e individual, con la finalidad de satisfacer las demandas de la sociedad (Laiza, 2019)

La definición anterior advierte audazmente que para que se de esa articulación pone énfasis en los problemas vinculados a la eficiencia y eficacia del conjunto, jerárquico de procesos a través de los cuales se articulan los recursos para la implementación de la política pública y así solucionar el problema público, en la institución implementada<sup>3</sup>. Que para el caso de la presente investigación será en la municipalidad provincial de Huánuco.

Del mismo modo, la definición de gestión pública bajo el modelo de Layne y en consenso con otros autores citados que utilizamos, guarda relación con la administración pública desarrollada de arriba hacia abajo, o desde el centro a la periferia, descendente; es una forma de toma de decisiones jerárquica en las instituciones por niveles de gobierno y se establece una diferencia entre formulación, toma de decisiones y la implementación (Roth, 2002).

Con todo ello, se va posibilitar una forma de involucrar a los actores, es decir, al capital humano de las áreas pertinentes del distrito, y eso posibilitará la interacción de actores sociales que darán origen a una política pública para poder construir una solución paulatina de manera ascendente, de abajo hacia arriba. Veamos ahora como dio origen a la nueva administración a lo que la literatura llama la gestión pública en el siguiente acápite.

### **II.2.7 La nueva gestión pública y su aplicación**

Para entender el ingreso del modelo de la Nueva Gestión Pública (NGP) en el escenario público es necesario conocer el desarrollo de la crisis del Estado desde los años setenta evidenciada en el contexto del efecto adverso como un nuevo reto de acercar a la población al Estado es de (Hatalaya & Tarazona, 2020), un nuevo sistema ágil en un marco del COVID-19 sin precedentes detonada en todo el mundo.

---

<sup>3</sup> “La gobernanza va más allá del gobierno, como lo manifiesta Stoker; gobierno se refiere a los procesos institucionales y formales en los que el Estado opera para mantener el orden y la actividad colectiva” (Aguilar, 2017), con todo lo anterior los procesos de gestión pública es cambiante en función de los espacios territoriales.

Para ello, para contrastar la actividad gestora del distrito de Huánuco y poner en prueba la hipótesis del estudio se va tomar en cuenta lo expuesto por Hatalaya, Tarazona (2020)<sup>4</sup>, en la que sagazmente menciona que la nueva gestión pública (NGP), como elemento dinámico interactiva en que uno de los aspectos para lograr el aumento de la eficacia, la eficiencia y la efectividad de la administración pública es la descentralización la ejecución de los servicios públicos

Con la nueva gestión publica Cruzado, Tostes (2017) argumenta la agilidad del sistema, además hace un asterisco, y menciona en el sentido práctico lo que se quiere obtener es no solo ganancias en eficiencia y efectividad, sino también aumentar la fiscalización y el control social sobre las políticas públicas.

Para el OCDE, (2014) citado por Hatalaya, Tarazona (2020) considera que la nueva forma de gestión de la administración pública, o lo que en esta investigación se llama NGP, se caracteriza por siete líneas maestras que se menciona a continuación:

- ✓ Desregulación.
- ✓ Descentralización de los poderes de la gestión.
- ✓ Énfasis en las responsabilidades de los gestores y motivación para la mejora.
- ✓ Gestión más orientada hacia el cliente.
- ✓ Introducción de la competencia y el mercado.

### **II.2.8 Innovación en el poder de compra del Estado**

El “Poder de Compra del Estado”, como gestor público es la capacidad que tiene todo Estado para adquirir bienes, servicios obras y consultorías de obras en un momento dado y con una suma determinada gestión posibilita para solucionar problemas de la sociedad.

---

<sup>4</sup> Este modelo, al igual que el modelo tradicional de gestión pública, antes descrito, tiene críticas.



“El estado muchas veces es el único actor que está en condiciones de llevar adelante o financiar proyectos de infraestructura, o que potencien el desarrollo de algún sector específico. Aparte del rol de los programas de apoyo a la innovación y las tecnologías de información y comunicación TIC, aparte del rol de garantizar el acceso universal a la banda ancha a costos razonables como requisito indispensable para avanzar en el camino hacia la sociedad de la información; el Estado puede utilizar su poder de ‘gran comprador’, para dinamizar la industria local y regional” (Brum & Moleri, 2010).

Asimismo, “la utilización del poder de compra del Estado es una de las pocas herramientas de política pública relacionada con el comercio que ha logrado escapar a las obligaciones comerciales multilaterales. En consecuencia, los países que no han suscripto aun acuerdos regionales o bilaterales con compromisos sustanciales en esta materia cuentan aún con total autonomía para aplicar políticas discriminatorias, que favorezcan a los productores de bienes y servicios nacionales por sobre los extranjeros” (Lavopa & Fretes, 2012), veamos cómo se relaciona con la compra pública.

### **II.2.9 Compra pública innovadora**

“La compra pública innovadora (CPI) es una actuación administrativa de fomento de la innovación orientada a potenciar el desarrollo de nuevos mercados innovadores desde el lado de la demanda, a través del instrumento de la contratación pública” (Hernani, 2010). Por lo tanto, permite al Estado adquirir bienes y servicios novedosos que no necesariamente existen en el mercado en el momento de la compra, pero se puede desarrollar con un tiempo prudente, logrando con ello la modernización del Estado.

### **II.2.10 Innovación tecnológica en la gestión pública**

Según José Perozo, Rixia Villalobos (2014), la innovación tecnológica se define como un grupo de etapas técnicas, industriales y comerciales que permiten el ingreso de nuevos productos o servicios manufacturados en forma exitosa al mercado, o el uso comercial y ejecución de nuevos procesos técnicos, hecho

que es básicamente económico, que aumenta la capacidad para generar mayores ganancias en la empresa y, además, tiene fuertes intervenciones sociales. Lo que facilitaría en la municipalidad de Huánuco interactuar con la sociedad gestionando adecuadamente la tecnología.

Dicho de otra manera, abarca todas las actividades de la empresa que contienen un cambio básico en la forma de realizar las cosas, en lo que corresponde a los productos y servicios que la empresa ofrece, así como también las formas en que los produce, comercializa u organiza.

Asimismo, según la Fundación para la Innovación Tecnológica COTEC (2014) define a la innovación tecnológica como aquella que se genera con el uso de la tecnología como medio para implementar un cambio en la empresa. Dicho tipo de innovación comúnmente se ha estado relacionando con cambios que tienen que ver directamente con los medios de producción. Además, indica que la tecnología puede ser desarrollada por la propia empresa o comprada a cualquier proveedor, público o privado, nacional o extranjero. Entendiéndose de que la empresa es el único actor imprescindible que se requiere para que se genere la innovación tecnológica, ya que es la responsable de su uso para generar el cambio en ellas mismas.

Por tanto, podemos resumir que la innovación tecnológica comprende todas las actividades que realiza la empresa para ofrecer nuevos productos y/o servicios desde el punto de vista tecnológico, con la finalidad de ofrecer al mercado nuevas opciones de soluciones para distintas necesidades que se generen alternativas de elección del consumidor, como el conjunto factible.

### II.3 Bases conceptuales

**Capital humano:** nivel de habilidades y conocimientos de los individuos, que utilizan para la producción en las empresas, industrias, o naciones.

**Gestión pública:** consiste en la correcta administración de los recursos del Estado para satisfacer las necesidades de sus ciudadanos e impulsar el desarrollo del país

**Governance:** El término governance nos sirve para señalar un nuevo estilo de hacer gobierno, claramente diferente de los modelos jerárquicos tradicionales, y se caracteriza por que la definición de políticas y su aplicación es el resultado de procesos que involucran a toda una variedad de organizaciones, tanto públicas como privadas (Galeano, Romer, & Eduardo, 2015).

**Gobierno electrónico:** nueva forma de interactuar con los ciudadanos redundará en un aumento en la eficiencia de los propios gobiernos ya que no sólo se reformulan los procedimientos burocráticos sino que la inclusión de las nuevas tecnologías rediseña los procesos gubernamentales para la eficacia como pilar de la gestión pública

**Innovación:** acción y efecto de Introducir novedades. “Creación de productos y servicios nuevos o transformación y mejora de los ya existentes. La innovación es entendida en sentido general como innovación de producto, de proceso,” (Schumpeter, 1968).

**Modelo.** Simplificación de la realidad mediante ecuaciones, graficas o combinación de ellas y se utilizan para estudiar fenómenos económicos (Schumpeter, 1968).

**Innovación de proceso:** es nuevo método de organización de la producción, de las relaciones exteriores de la empresa, organización en el lugar de trabajo o en las prácticas de la organización (Schumpeter, 1968)

## **II.4 Bases epistemológicas o bases filosóficas**

El objeto de la investigación es determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión pública. Precisamente en la municipalidad distrital de Huánuco, es menester responder ¿Cómo el gobierno electrónico con los procesos de innovación tecnológica se relaciona con la gestión pública? En los estudios de (Laiza, 2019); (Diéguez, Gasparín, Sánchez, & Schejtman, 2015) se evidencia que el gobierno electrónico incide en la gestión pública.

La teoría neoclásica prevalece y se sustenta en las funciones de la física newtoniana como base para dar explicaciones en la teorización económica del porque y como se modelan las diferentes actividades económicas. Un caso que nos lleva a mencionar epistemológicamente son los resultados obtenidos por Einstein volvieron a dar la vuelta a la situación y actualmente son muy pocos los científicos que todavía piensan que el conocimiento científico es, o puede ser, conocimiento demostrado (Popper, 1959).

El Mérito de Popper como una de los más representativos por haber captado todo lo que implicaba la teoría científica mejor corroborada de todos los tiempos. Otros que merece ser citado son los aportes de: Evans, Donell Kuhn por su característica distintiva más del empirismo metodológico sofisticado: el papel crucial del excedente de corroboración del avance científico (Aguilar, 2017).

La historia del pensamiento económico pone en evidencia que los avances económicos desde los mercantilistas hasta la actualidad el sistema económico ha evolucionado. En esta podemos citar los aportes de la teoría clásica Smith, Ricardo, la composición de la teoría neoclásica y las derivaciones a distintas escuelas como la Austriaca, alemana, Chicago, Francesa, Matemática y otros dan soporte la importancia del gobierno electrónico en la gestión pública desde diversas perspectivas en describir la interacción entre el Estado y la sociedad. Este último es explicado en la nueva vertiente de la nueva generación de gestión pública, explicado desde la evidencia empírica para simplificar la gestión de la municipalidad de Huánuco.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

La metodología empleada para el desarrollo de la investigación se justifica a la función propuesta de (Figueroa, 2007), con los complementos de (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), por ser una investigación descriptiva, explicativa de enfoque cualitativa (Hernández et al., 2010), y fundamentalmente por la consistencia de la teoría y la información respecto al GE. El estudio busca dar respuesta la relación entre gobierno electrónico y gestión pública donde el emprendimiento y la innovación es fundamental dentro del contexto real de la municipalidad de Huánuco, a groso modo podemos decir que la gran mayoría de las áreas presenta una característica de poco conocimiento tecnológico.

Asimismo, para detallar las causas y efectos en base a las teorías y las evidencias teóricas, se complementa con otras metodologías de las ciencias contables, tales como causalidad, la inducción, la deducción, la predicción y la explicación puntuadas por en (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), con el propósito de contrastar la verdad, la verificación y la falsación de hipótesis, en función de las variables del estudio.

### **III.1 Ámbito**

La presente investigación se llevará a cabo dentro del área específica de la municipalidad de Huánuco, ámbito en el cual se desarrolla las actividades de gestión pública. La gestión local presenta problemas de conocimiento tecnológico a lo que los gestores de la municipalidad tienen el rol determinante para tener mayor interacción con la demanda social.

Las diferentes áreas de la municipalidad cuentan con pequeñas subáreas como la gerencia de desarrollo local, de recursos humanos y otros del poder ejecutivo; donde la gestión pública es impactada por el gobierno electrónico; la cual incide en la mejora progresiva de los diferentes sectores donde la demanda social es exigente, y muchas veces exige mayor interacción con mayor transparencia para el beneficio de la sociedad en la ciudad de los caballeros de León de Huánuco.

### **III.2 Población**

De acorde a los datos del INEI (2022) la población representa el universo de la totalidad de la población usuaria que interactúa en la oferta y demanda de servicios colectivos implementados por la municipalidad de Huánuco a través de los sistemas ágiles del gobierno electrónico. Todo lo anterior en el mismo conjunto planteado por Carrasco (2005) quien menciona como “el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (pp. 236-237).

### **III.3 Muestra**

Considerando la postura de Figueroa (2010) en la investigación económica y la de Hernández et al (2010, p. 175), la muestra corresponde a un tipo de muestra no probabilístico intencionado, siendo este 25 la cantidad de la población que labora en la municipalidad usuaria de los sistemas ágiles en la plataforma de la municipalidad al alcance de todas las personas que requieren hacer tramites, sin dejar de lado la totalidad de población potencial del distrito.

Asimismo, cabe precisar que la muestra no probabilística intencionada “es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística. En ese sentido con el criterio de Figueroa (2010) planteamos que la muestra sea lo más representativa posible, para ello es pertinente que se conozca objetivamente las características de la población” (Carrasco Díaz, 2005, p. 243).

Del mismo modo, es inevitable resaltar que en el estudio no se plantea grupos de control mencionado por Briones (1996), Carrasco (2005) y Monje (2011), los cuales señalan que los grupos de control son grupos de sujetos los cuales no fueron elegidos al azar, que tienen las mismas características y realizan las mismas actividades, sin la aplicación de la variable o teoría fundamental con el fin de comparar los resultados obtenidos. Por ende, para ser más precisos hacemos extensiva esa aclaración debido a que hacemos análisis económico bajo la misma secuencia metodológica de Figueroa (2010), en caso haya discrepancia desde otras ópticas de análisis.

### III.4 Nivel y tipo de investigación

#### III.4.1 Nivel de estudio

Para definir y aplicar el nivel de estudio que permita medir el nivel de actividad en la gestión, en base a la incorporación del gobierno electrónico en el distrito de Huánuco. La investigación considera los componentes propuestos por Figueroa (2012), en consenso con los principales autores Hernández Sampieri, Fernández, Baptista (2010).

La presente investigación económica se sitúa en el segundo nivel del conocimiento científico como: **descriptiva, explicativa, correlacional**. Este nivel de conocimiento aplicado se traduce porque se cuenta con una buena teoría y los reportes en la gestión de la municipalidad de Huánuco

**Descriptiva:** La investigación describe concretamente en base al modelo de Layne, con teorías y evidencias empíricas del gobierno electrónico y la gestión pública con el objeto de contrastar la hipótesis, mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto desde la perspectiva teórica.

**Explicativa:** Con este nivel el estudio pretende hacer el análisis de la relación gobierno electrónico y la gestión pública, se hace énfasis en explicar las causas y efectos; la relación de las variables, identificando la incidencia de la introducción de sistemas ágiles en la oferta y demanda de servicios en la municipalidad provincial de Huánuco.

**Correlacional:** porque busca establecer las relaciones de causa y efecto entre la variable exógena y la variable endógena. Es decir, el gobierno electrónico como determinante en la gestión de la municipalidad provincial de Huánuco. Obviamente, identificando el estado actual y la dinámica de los sistemas ágiles para la competitividad en la evaluación. Cabe precisar que el estudio busca determinar esas variables detallando el estado según como se visualiza la interacción entre los usuarios y la institución, recomendando visualizar la gestión municipal en caso haya discrepancias desde otras ópticas de estudio.

### III.4.2 Tipo de investigación

La investigación por el nivel de conocimiento y desde los planteamientos de Figueroa (2010) por la ciencia económica se adecua es **científica aplicada**. Con esta relación se pretende analizar los resultados de introducción de gobierno electrónico en la gestión pública identificando las causas y efectos para encaminarlos hacia las posibles soluciones de los problemas gestión en la municipalidad, a través de un sistema ágil de Chat Bot.

Como se evidencia las teorías de gobernabilidad, por el nivel de conocimiento que proporciona la investigación. En este trabajo, vamos a identificar los nudos, y proponer soluciones en la gestión del distrito, a la luz de los diagnósticos de esta investigación, tomando como base a las instituciones que se involucran en la interacción en los sistemas de gestión de Huánuco.

Efectivamente, con la aplicación se pretende analizar los datos secundarios de los diversos artículos relacionados entre gobierno electrónico y la gestión en reconocidas bases de datos de SCOPUS (2020), con el objetivo de estudiar y aumentar la teoría, así como generar y discernir los conocimientos sobre el gobierno electrónico en el contexto Huanuqueño, lo cual esta contribución tiene un aporte teórico y empírico por el nivel de conocimiento que las teorías nos evidencian y su aplicación para explicar cómo interactúa.

Finalmente, la investigación permitirá determinar los procesos claves para el desarrollo y el crecimiento de la conectividad entre los usuarios la población Huanuqueña en las áreas y sub áreas administrativas a nivel institucional de la municipalidad provincial para generar mayor colaboración en la sociedad local.

Cabe señalar que el aporte en la gestión toma como punto de partida para otros estudios para que los hacedores y gestores de puedan ejecutarlo en el distrito con las experiencias que el estudio puntualiza, con todo ello se pretende informar para tener un aporte en la gestión sea el punto de partida.



### III.5 Diseño de la investigación

Partiendo desde las metodologías postuladas de Figueroa (2012), (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) en el enfoque de tipo cualitativo descrita con reportes estadísticos que evidencian la gestión de la municipalidad provincial descritos en el estado del arte con evidencias casuísticas.

El diseño a ser utilizado en la presente investigación es el **No experimental, transversal y correlacional**. Efectivamente, **No experimental** por que se estudia las variables exógenas, tecnologías de información y comunicación, conocimiento tecnológico del capital humano como determinante del gobierno electrónico sin ninguna manipulación. Verificamos que tanta relación, tendría si la gestión de la institución incorpora dicha tecnología.

**Transversal:** concretamente en la investigación analiza el comportamiento de la gestión de la municipalidad identificando los procesos de utilización del modelo en el que las TICS y el conocimiento determina su influencia. Utilizando un sistema ágil para describir.

Asimismo, todo ello se contrasta con los hechos estilizados y la evidencia empírica de la literatura al respecto. Evidentemente, será la fotografía del momento y sus resultados de su utilización en la interacción, transparencia, conectividad entre la población usuaria y el capital humano que labora en la municipalidad distrital de Huánuco.

**Correlacional:** Desde la perspectiva teórica y empírica, se establece los niveles de significancia de las variables que inciden en el periodo de análisis determinado de la investigación. Todo ello, evaluando los comportamientos de los hechos o fenómenos que interrelacionan la actividad económica del distrito de Huánuco y la participación de los actores estratégicos en el territorio distrital, en el que el dinamismo y la transparencia generada por la utilización de las tecnologías será fundamental.

### **III.6 Métodos técnicas e Instrumentos.**

**Base de datos:** para viabilizar la investigación se usará la data disponible en el INEI (2020), disponibles electrónicamente según la metodología de Banco Mundial (2021), esos datos mencionados se tomarán en evidencias. Asimismo, esas informaciones datan desde los reportes que reporta, eso nos permitirá obtener la data actualizada en cuanto al gobierno electrónico.

**Entrevistas:** Esta técnica se aplicará a los gerentes, administradores de las áreas más pertinentes de la municipalidad a fin de poder plantearles sobre la posibilidad de incorporar la tecnología, a fin de obtener información para caracterizarlos y formular la problemática del estudio relacionados con las variables de la investigación.

**Análisis documental:** Esta técnica se utiliza con objeto de analizar toda información documentaria textos, artículos científicos, reportes estadísticos, del SCOPUS, Banco Mundial toda información bibliográfica y otros aspectos relacionados con la investigación toda información secundaria.

#### **III.6.1 Instrumentos**

A continuación, se presenta el concepto sobre la validación y la confiabilidad según Hernández y otros (2014): “La confiabilidad se calcula y evalúa para todo el instrumento de medición utilizado, o bien, si se administraron varios instrumentos, se determina para cada uno de ellos” y “la evidencia sobre la validez del contenido se obtiene mediante las opiniones de expertos, Los instrumentos a considerarse son las encuesta, entrevista y la observación para determinar los factores influyentes se usó el programa Vosviewer, UCINET y otros para concretar los resultados esperados.

Pues bien, ya teniendo los conceptos, se puede concluir que la validación y confiabilidad de nuestro estudio está enfocado en el resultado de búsqueda que nos va evidenciar el gobierno electrónico, así como también un análisis documental de SCOPUS, Google académico, Banco Mundial y otros.

### III.7 Validación y confiabilidad del instrumento

En la investigación la validez y confiabilidad del instrumento se tomó en cuenta desde el punto de vista de Hernández, et al (2014) quien sostiene “la validez del contenido se obtiene mediante las opiniones de expertos y al asegurarse de que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de las variables de interés” (p. 298).

Por lo cual, la validez y confiabilidad del instrumento se realizó con el apoyo de 4 expertos en investigación y temática, a través del sometimiento a evaluación del instrumento por estos, quienes verificaron la construcción y el contenido del mismo que ponemos en conocimiento.

Se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 03

#### Validación del instrumento

Nombre de los expertos	Puntaje	Comentario
Mg. Ramos Cornelio Emigidio.	85	Instrumento apto para ser aplicado
Dra. Corcino Barrueta, María Teresa.	85	El instrumento revisado está apto para ser aplicado.
Mg. Vásquez Barboza, Jorge Henry.	85	El instrumento revisado está apto para ser aplicado
Mg. Mendoza Urbina, Fernando Javier	90	Adecuado para aplicar.

Fuente: Tesistas.

Los resultados en el siguiente capítulo se presentan mediante tablas y figuras. Asimismo, se presenta estos tomando en cuenta los 15 ítems presentados en el instrumento de la presente investigación. Los efectos de la implementación de sistemas ágiles sirven para que los usuarios interactúan en los procesos de gestión de manera más eficientes y oportuna, al alcance de todos. En seguida se analiza los resultados de los cuestionarios tomadas a los trabajadores más representativos (véase siguiente capítulo).

### **III.8 Procedimiento**

Para Arias (2006) el procesamiento de los datos “son las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso”. Entonces, el procesamiento de datos son aquellos procesos que permiten analizar los datos encontrados, mediante herramientas estadísticas (por lo general) para luego obtener resultados (validar las hipótesis); en base a ello se selecciona las técnicas para llevar a cabo el procesamiento de datos, para la presente investigación, los cuales son:

El Word 2020: Se hará uso de este software para procesar datos pequeños, las herramientas que se usan para el desarrollo de esta técnica son la recolección de datos y la redacción de la investigación.

El Excel 2020: Se usará este software para realizar aquellas operaciones que contengan varias ecuaciones (facilitando de esa manera el tiempo de procesamiento de datos que se llevaría al realizarlo en el Word), un instrumento a usar es la tabla de datos.

El Eviews versión 10: Este usa varios tipos de archivos como herramientas (según el grado de investigación), para la presente investigación se hace uso del archivo workfile (ya que es el archivo más usado para realizar operaciones de estadística descriptiva, estimación e inferencia, entre otros), ya que los demás archivos se usan para operaciones de mayor complejidad, según Stucchi (2006); y el instrumento que se utilizará es la tabla de datos (ya que de esa manera se tendrá a la mano todos los datos a usarse).

En cuanto a la presentación de datos, pues, se utilizan técnicas que faciliten la agrupación de datos de las variables de estudio de la investigación, en este caso información gobierno electrónico y gestión del distrito de Huánuco, utilizando las tablas, los cuadros estadísticos y los gráficos, y los instrumentos usados son la presentación según los datos estadísticos y presentación de los datos procesados.

En el cuadro se muestran las técnicas de procesamiento y presentación de datos de forma resumida:

Cuadro N° 4  
Presentación de datos

<b>TÉCNICAS DE PRESENTACIÓN DE DATOS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
TABLAS	❖ Presentación según los datos estadísticos
CUADROS ESTADÍSTICOS	❖ Presentación de los datos procesados.
GRÁFICOS	❖ Presentación según los datos estadísticos

**Elaboración:** Propia

### III.9 Tabulación y análisis de datos

La tabulación de datos se realizará mediante dos programas que se mencionaron anteriormente, como herramientas, los cuales son: Excel 2019 (donde se van a procesar aquellos datos de corta dimensión/simples) y luego se hará uso del SPSS (para aquellos datos que requieren mayores operaciones estadísticas/avanzadas), para obtener los resultados que nos puedan indicar la incidencia del gobierno electrónico en la gestión del distrito de Huánuco.

Para el análisis de los datos se hará uso del Word 2019 (que, cabe resaltar, es una versión de las más actuales) redactado de forma numérica, resaltando aquellos aspectos que requieren mayor énfasis; se mostrará tablas, cuadros estadísticos y gráficos para dar una mejor explicación y/o tener un mejor entendimiento sobre aquellos datos que se están analizando.

Cabe señalar que el estudio se desarrolla en el marco en que las tecnologías de vanguardia, presentan una alternativa que debe incorporarse para propiciar mayor dinamismo en la municipalidad donde el objetivo sea atender a la población de manera oportuna y eficiente con la tecnología pertinente donde el sistema ágil garantice la transparencia de la operación.

## CAPITULO IV. RESULTADO

Los resultados del estudio que se presentan a continuación se detallan mediante tablas y figuras. Asimismo, se presenta estos tomando en cuenta los 15 ítems presentados en el instrumento de la presente investigación. Los efectos de la introducción del sistema ágil llamado gobierno electrónico en la municipalidad provincial de Huánuco e inicia con la primera pregunta:

**CUADRO N° 5**  
Resultado de los primeros 5 encuestas

Pregunta	A		B		C		D		E	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
1. ¿Usted está de acuerdo sobre la implementación del gobierno electrónico (uso de Tics) en la gestión de gerencias y subgerencias de la municipalidad provincial de Huánuco?	2	14%	3	14%	4	12%	5	16%	11	44%
2. ¿Usted está de acuerdo sobre la asistencia técnica en el uso de Tics que se debe brindar a los gerentes, y subgerentes que laboran en la municipalidad provincial de Huánuco?	7	28%	3	6%	4	16%	5	24%	7	26%
3. ¿Conoce usted o sabe manejar las Tics como herramienta de gestión en la municipalidad provincial de Huánuco?	3	10%	4	13%	6	25%	5	20%	7	32%
4. ¿Cree usted que la incorporación de tecnologías permitirá mayor fluidez en la asistencia al usuario caracterizado en menos tiempo y mayor beneficio de la sociedad?	9	30%	7	21%	3	17%	4	20%	2	8%
5. ¿De acuerdo al criterio sobre las ventajas del uso de plataforma cree usted que cambiaría la oferta de servicios de la municipalidad?	8	6%	4	16%	6	18%	4	28%	3	32%
	59	23.6%	32	12.8%	41	16.4%	48	19.2%	70	28%

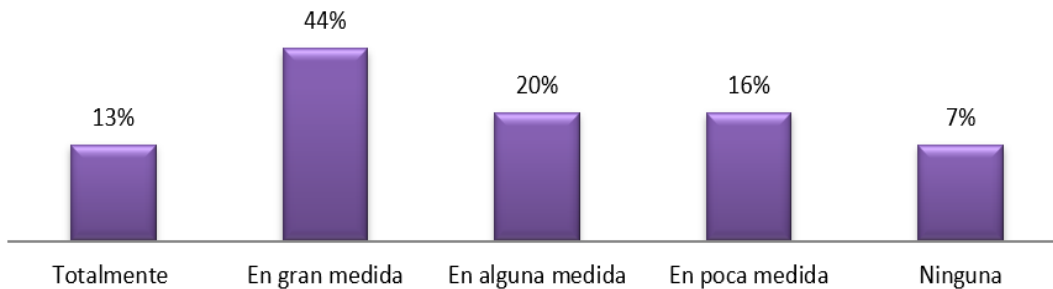
### Análisis de la Gráfica N° 01

¿Usted está de acuerdo sobre la implementación del gobierno electrónico (uso de Tics) en la gestión de gerencias y subgerencias de la municipalidad provincial de Huánuco?



### Análisis de la gráfica N° 02

2. ¿Usted está de acuerdo sobre la asistencia técnica en el uso de Tics que se debe brindar a los gerentes, y subgerentes que laboran en la municipalidad provincial de Huánuco?

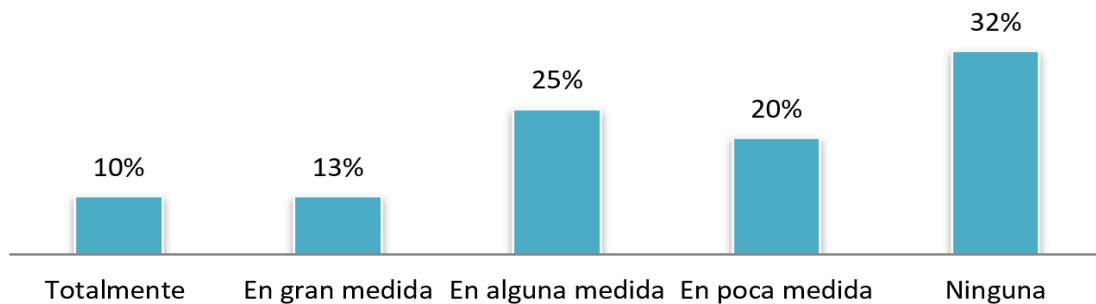


De acuerdo a la gráfica en respuesta en la consulta a la implementación del gobierno electrónico, el 14% está de acuerdo a la implementación del sistema electrónico, otros 14% responde en gran medida en el acuerdo. Sin embargo, llama la atención la respuesta obtenida donde la mayoría responde en poca medida el 16% y el 44% responde en el margen de no estar de acuerdo como ninguna tal como se precisa en la gráfica anterior.

En cuanto a la referencia del segundo a la asistencia técnica en el uso de los TICs en las diferentes áreas del poder ejecutivo de la municipalidad, el 13% de total de encuestados indica que estarían totalmente de acuerdo, en esa misma secuencia, el 44% en gran medida, esto debido a la actualización tecnológica de los que laboran en la institución. En alguna medida, pero con intenciones de que mejore el 20%, dejando ya muy por debajo el resultado el 16% en poca medida y finalmente, el 7% responde no estar de acuerdo.

### Análisis de la gráfica N° 03

#### 3. ¿Conoce usted o sabe manejar las Tics como herramienta de gestión en la municipalidad provincial de Huánuco?

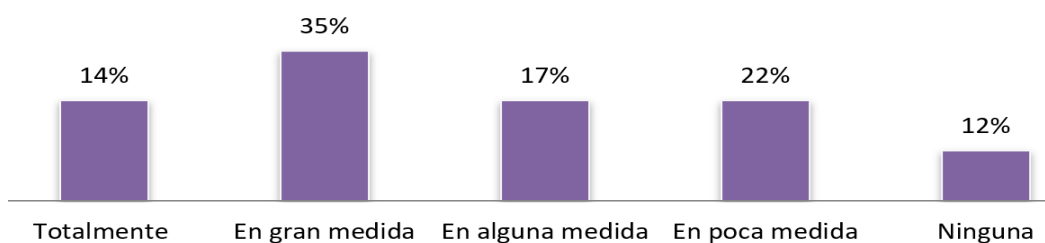


según la gráfica n° 03 se contrasta de los mas elocuente que la mayoría de los encuestados responden no tener conocimiento respecto a las plataformas de sistemas agiles para realizar y posibilitar a la población usuaria opciones de realizar trámites. Los resultados indican que solo el 10% conoce y estaría en la posibilidad de usar adecuadamente los Tics.

Asimismo, el 13% en gran medida, como era de esperarse, el 25% responde en alguna medida, otra respuesta respecto a la pregunta es que el 20% responde en poca medida, sin embargo, llama la atención que el 32% responda que no conoce respecto a la plataforma de los Chats Bots como sistema de consulta al usuario de la municipalidad de Huánuco.

### Análisis de la gráfica N° 04

#### 4. ¿Cree usted que la incorporación de tecnologías permitirá mayor fluidez en la asistencia al usuario caracterizado en menos tiempo y mayor beneficio de la sociedad?

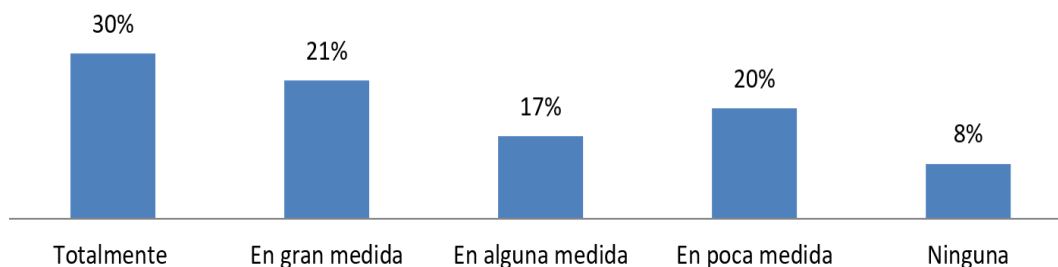


Según el estudio, la incorporación de las tecnologías agiles permitirá tener mayor fluidez, los datos revelan que el 14% estar de acuerdo en totalidad, un 35% indica en gran medida, este ultimo es un indicio de que la implementación de sistemas agiles perimirá tener mejora en la administración.



#### Análisis de la gráfica N° 05

### 5. ¿De acuerdo al criterio sobre las ventajas del uso de plataforma cree usted que cambiaría la oferta de servicios de la municipalidad?



En esos mismos resultados se observa que el 35% responde estar de acuerdo en gran medida lo que confirma que la introducción del sistema beneficiaría a la población usuaria. Del mismo modo el 17% de los encuestados responden en alguna medida, en estas también se evidencia que el 22% en poca medida, quiere decir que hay una resistencia al cambio, y finalmente, el 12% responde no estar de acuerdo con el sistema de gobierno electrónico.

Por otro lado, en la misma secuencia de los resultados anteriores, el 30% responde positivamente y estar de acuerdo totalmente con las ventajas que ofrece la plataforma que el gobierno electrónico brindaría. Según la grafica 05 el 17% evidencia estar de acuerdo en los cambios de la oferta de servicios de la municipalidad con el gobierno electrónico, en esa misma incógnita el 20% responde en poca medida y finalmente el 8% indica que la oferta de servicios no cambiaría.

En términos generales, los resultados evidencian que la introducción de plataformas ágiles para la gestión efectiva e interactiva con los usuarios en el distrito de Huánuco son significativos en los diversos aspectos que el cuestionario captura obviamente evaluado en las variables del conocimiento del TICS resulta poco conocimiento, sin embargo, en las consultas respecto a la capacitación de estas en el uso responde positivamente.

Finalmente, el capital humano que labora en la municipalidad se ajustaría a los cambios para mejorar los servicios y hacer que la población usuario de la frontera de posibilidades de ocurrencia en el trámite se beneficie.

**CUADRO N° 06**  
**Resultado de las preguntas 6 al 10**

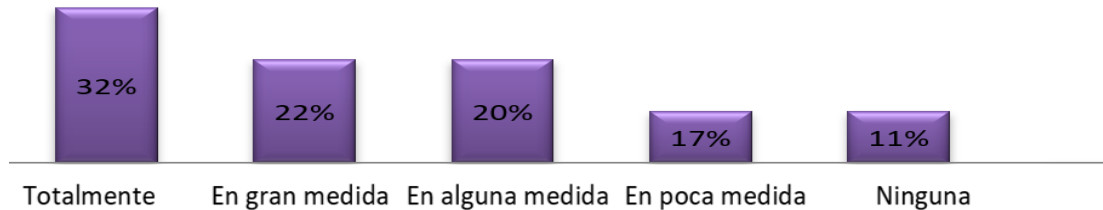
Pregunta	A		B		C		D		E	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
6. ¿De acuerdo a su experiencia considera que la gestión electrónica (uso de Tics) sea positivo al momento de hacer algún trámite en la municipalidad provincial de Huánuco?	9	32%	6	22%	4	20%	3	17%	3	11%
7. ¿De acuerdo a su experiencia que hayas tenido al momento de realizar algún trámite online, considera que has tenido respuestas inmediatas o sigue igual de dificultoso que un trámite personal?	10	36%	9	35%	3	17%	3	15%	0	0%
8. ¿Considera que esta forma de gobernar electrónicamente en las distintas gerencias y subgerencias están disponibles en todo momento y que beneficiaran al usuario?	4	18%	7	23%	8	29%	4	20%	2	10%
9. ¿Cree usted que es necesario fomentar una cultura de sistematización de gestión electrónica en lugar de una gestión tradicional como el de estos momentos?	8	36%	6	22%	4	16%	5	19%	2	11%
10. ¿Cree usted que puede acceder fácilmente a la plataforma de gobierno electrónico para realizar diversas gestiones desde cualquier lugar?	4	20%	10	26%	5	21%	4	18%	2	15%
	<b>30</b>	<b>12.0%</b>	<b>41</b>	<b>16.4%</b>	<b>31</b>	<b>12.4%</b>	<b>61</b>	<b>24.4%</b>	<b>87</b>	<b>34.8%</b>

En este apartado del estudio se precisa los resultados del estudio, específicamente de las preguntas que corresponden del número 06 al 10. En la misma secuencia de las ideas, en estas se detallan las respuestas de la encuesta realizada al capital humano de las principales áreas ejecutivas de la municipalidad provincial de Huánuco, para lo cual se precisan en base a graficas en los siguientes apartados.

Ahora bien, para hacer extensiva y concretar con mayor pulcritud se hace referencia las frecuencias, de manera que todo ello avale la contrastación de hipótesis que por cierto se detalla en base al mejor estimador de la variabilidad, hacemos referencia del

### Análisis de la gráfica N° 06

#### 6. ¿De acuerdo a su experiencia considera que la gestión electrónica (uso de Tics) sea positivo al momento de hacer algún trámite en la municipalidad provincial de Huánuco?

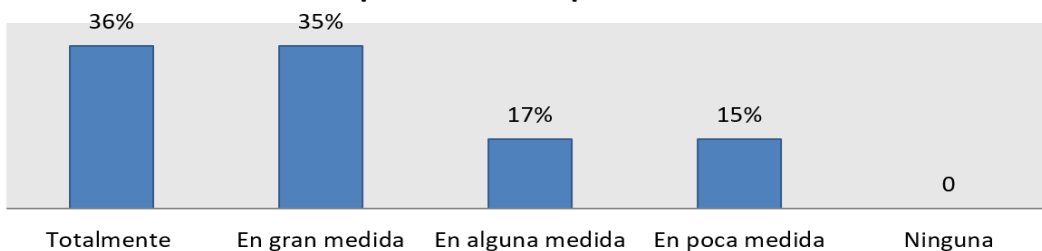


Chi cuadrado, avalando por los criterios estadísticos para garantizar el resultado, (véase siguientes gráficos).

La gráfica 06 nos ilustra significativamente que ante posible introducción de gestión electrónica usando los TICS, serían positivos en las diversas gestiones que el usuario pretende realizar del total de los encuestados. El 32% del capital humano de la municipalidad responde estar de acuerdo totalmente en la gestión electrónica.

### Análisis de la gráfica N° 07

#### 7. ¿De acuerdo a su experiencia que hayas tenido al momento de realizar algún trámite online, considera que has tenido respuestas inmediatas o sigue igual de dificultoso que un trámite personal?

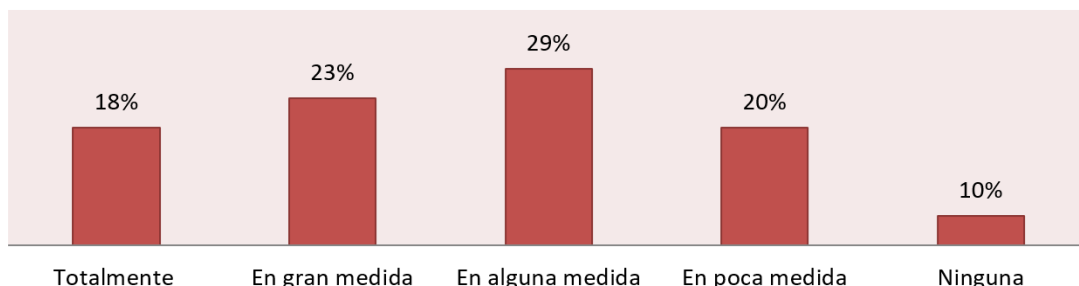


En esa misma idea, el 22% responde en gran medida, el 20% de la población implicada en alguna medida. Sin embargo, el 17% en poca medida, haciendo que aun existe resistencia en la implementación del gobierno ágil. Finalmente, el 11% responde estar en desacuerdo por las razones antes mencionados.

En esta sección referenciando la gráfica 07 los resultados evidencian que el 36% ha tenido respuestas inmediatas en el uso de las plataformas en los sectores ya existentes. Evidentemente, esto es un indicio que la introducción del gobierno electrónico facilitaría al usuario interactuar eligiendo las opciones

### Análisis de la gráfica N° 08

#### 8. ¿Considera que esta forma de gobernar electrónicamente en las distintas gerencias y subgerencias están disponibles en todo momento y que beneficiaran al usuario?



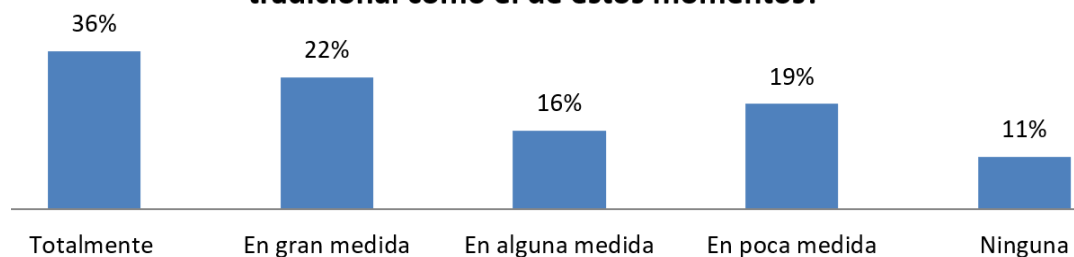
de su trámite en tiempo real. El 35% responde en gran medida, el 17% en alguna medida y finalmente, el 15% en poca medida.

Por otro lado, en la consulta respecto a la forma de gobernar electrónicamente, si estas beneficiarían al usuario, en los diferentes sectores del poder ejecutivo de la municipalidad provincial de Huánuco. Los resultados extraídos de la encuesta confirman, que el 18% está de acuerdo, mientras tanto con mayor aceptación otro grupo confirma estar al 23% en gran medida.

En esta misma secuencia, el 29% responde estar de acuerdo en poca medida con la gerencia electrónica, seguidamente el 20% indica que la introducción de sistemas ágiles en la administración en beneficio del usuario. Por último, el 10% del capital humano del sector indica que los sistemas no incidirían en la mejora

### Análisis de la gráfica N° 09

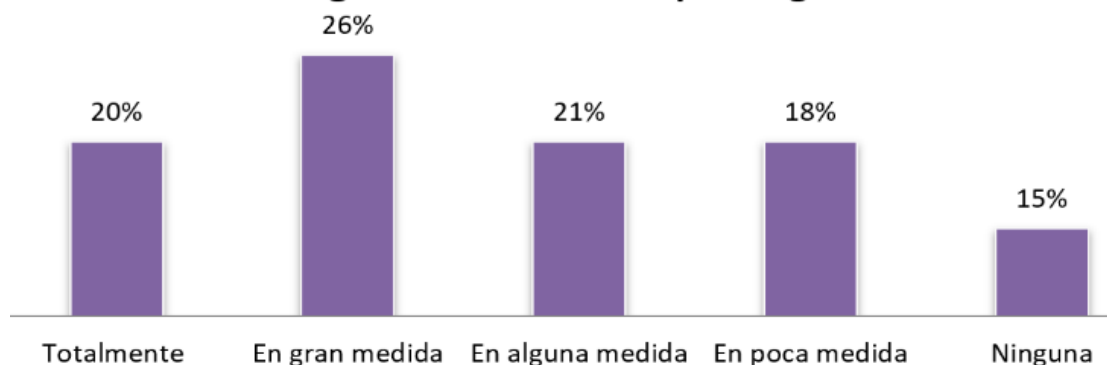
#### 9. ¿Cree usted que es necesario fomentar una cultura de sistematización de gestión electrónica en lugar de una gestión tradicional como el de estos momentos?



y beneficio de los usuarios.

De acuerdo a la gráfica 09 el 36% de los encuestados están de acuerdo totalmente, que es necesaria la sistematización de la gestión en el distrito. El 22% responde estar de acuerdo en gran medida, el 16% en alguna medida, el 19% en poca medida y finalmente 11% no está de acuerdo con la propuesta.

**Análisis de la gráfica N° 10**  
**10. ¿Cree usted que puede acceder fácilmente a la plataforma de gobierno electrónico para realizar diversas gestiones desde cualquier lugar?**



Es muy elocuente los resultados revelados por el grupo de capital humano de la municipalidad provincial de Huánuco en cuanto al acceso a las plataformas establecidas ahora mismo, introducidas durante la pandemia del COVID -19 como mecanismo para realizar gestiones.

De acorde a los resultados el 20% responde estar de acuerdo totalmente en el uso de la plataforma, asimismo, el 26% en gran medida, otro grupo responde en un 18% en poca medida, finalmente, el 15% no precisa la idea de hacer gestiones mediante plataformas ágiles donde el usuario sea el beneficiado de todas las gestiones.

Los resultados anteriores confirman lo que a priori la literatura desarrollada en el estado del arte de la investigación se precisa. Las plataformas de gestión mediante sistemas usando las tecnologías de información y comunicación (TICS) son efectivas para que la población interactúe.

A luz de los resultados también afirmamos que las tecnologías de vanguardia ente contexto de constante cambio tecnológico es necesaria que se fomente cambios basados en romper los paradigmas de lo tradicional. Hoy en día hay muchísimos indicios a nivel del contexto internacional respecto a la buena practica de las plataformas inteligentes. Entonces desde diversas perspectivas debe implementarse progresivamente para tocar techo fondo a largo plazo.

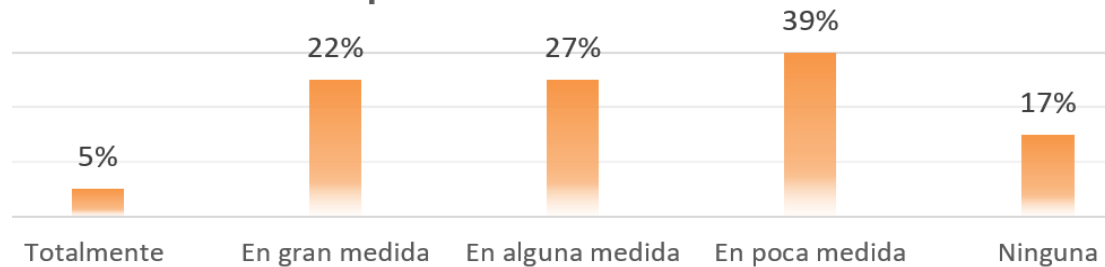
**CUADRO N° 07**  
**Resultado de las preguntas 11 al 15**

Pregunta	A		B		C		D		E	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
11. ¿Está de acuerdo con la incorporación de sistemas ágiles permitiría tener mayor efectividad en la unificación de las áreas pertinentes de la municipalidad distrital de Huánuco?	3	19%	4	22%	6	27%	10	39%	3	5%
12. ¿Cree usted que la información que brindan la municipalidad por el ejercicio gubernamental incidiría en la mejora de la gestión?	0	0%	2	15%	9	33%	11	36%	3	10%
13. ¿De acuerdo al criterio sobre las ventajas del uso de plataforma cree usted que cambiaría la oferta de servicios de la municipalidad?	3	9%	10	44%	4	20%	5	22%	3	8%
14. ¿Cree usted que la municipalidad distrital de Huánuco debería brindar asesoramiento en la gestión personalizada para generar mayor flexibilidad entre los usuarios?	9	33%	6	23%	3	17%	4	25%	3	13%
15. ¿Considera necesario la implementación de un sistema de chat bot que permita efectuar las consultas y gestiones que usted requiere?	4	17%	8	39%	5	22%	4	19%	3	8%
	<b>18</b>	<b>7.2%</b>	<b>22</b>	<b>8.8%</b>	<b>35</b>	<b>14%</b>	<b>70</b>	<b>28%</b>	<b>105</b>	<b>42%</b>

En esta sección se presenta los últimos 5 preguntas correspondientes a la encuesta establecida al personal de la municipalidad provincial de Huánuco, con todo lo anterior se ha establecido una serie de estrategias que forman parte para acrecentar opiniones para la introducción de los sistemas ágiles donde el principal beneficiado sea la población del universo de la frontera de Huánuco, (véase siguientes gráficas) en la cual se desvela los resultados alcanzados por el estudio.

### Análisis de la gráfica N° 11

#### 11. ¿Está de acuerdo con la incorporación de sistemas ágiles permitiría tener mayor efectividad en la unificación de las áreas pertinentes de la municipalidad distrital de Huánuco?

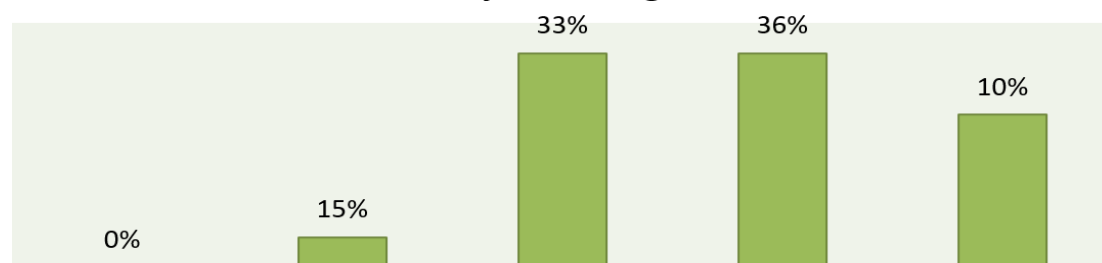


Según la gráfica número 11 se evidencia que el 5% sometida a la encuesta revela estar de acuerdo totalmente con la incorporación de sistemas ágiles, mientras tanto el 22% responde en gran medida, en esa misma secuencia el 27% responde estar de acuerdo en alguna medida. Sin embargo, llama la atención que el 39% siendo el mayor porcentaje responde en poca medida, y finalmente, el 17% no precisa en la conformidad del sistema planteado.

Los datos indican que la información brindada por la municipalidad incidiría en

### Análisis de la gráfica N° 12

#### 12. ¿Cree usted que la información que brindan la municipalidad por el ejercicio gubernamental incidiría en la mejora de la gestión?



la mejora de la gestión en un 15% responde en gran medida, de los cuales el 33% manifiesta en alguna medida. Precisamente, en estas llama la atención que el 36% indique estar de acuerdo en poca medida ante la implementación de los mecanismos de sistema interactiva de la municipalidad provincial, tal como revela encuesta. Finalmente, el que no esta de acuerdo de ninguna manera es el 10% como así se detalla en esta parte del resultado obtenido en las encuestados.

#### Análisis de la gráfica N° 13

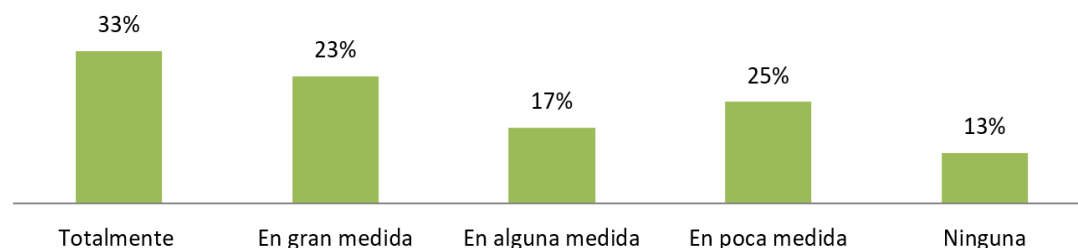
### 13. ¿De acuerdo al criterio sobre las ventajas del uso de plataforma cree usted que cambiaría la oferta de servicios de la municipalidad?



La gráfica 13 evidencia respecto a las ventajas del uso de la plataforma en cuanto a la oferta de servicios, del total de los encuestados el 9% responde estar de acuerdo totalmente, por otro lado, el porcentaje más alto con el 44% es en gran medida. Mientras tanto el 20% responde en alguna medida, y otro porcentaje es el 22% en poca medida y finalmente, el 8% responde no estar de acuerdo de acuerdo a los resultados observados.

#### Análisis de la gráfica N° 14

### 14. ¿Cree usted que la municipalidad distrital de Huánuco debería brindar asesoramiento en la gestión personalizada para generar mayor flexibilidad entre los usuarios?



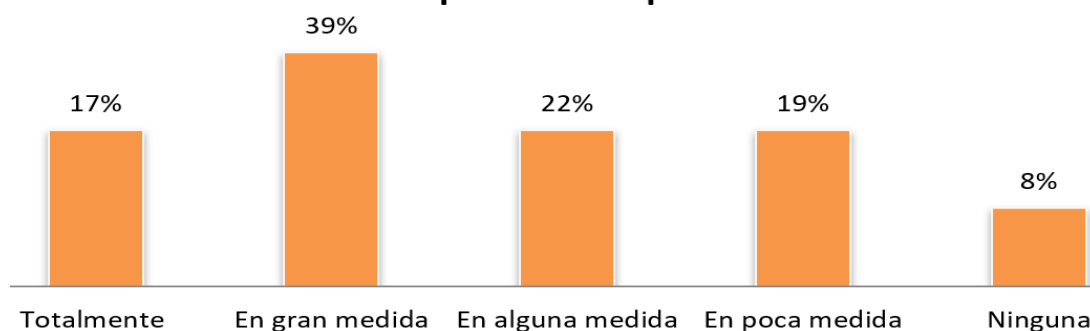
A la luz de los resultados en respuesta a que la municipalidad debería brindar asesoramiento en la gestión, el 33% cree que la municipalidad es el indicado en brindar el asesoramiento, en esa misma orden de ideas un grupo advierte en 23% en gran medida.

Otro grupo en 17% en alguna medida, llama la atención la negatividad para un grupo responde al 25% en poca medida en la posibilidad que la municipalidad asesore en el uso de los TICS, finalmente, el 13% responde ninguna. Todos los demás resultados son consistentes en la posición de que una asesoría a los usuarios permitiría mayor acceso a los usuarios.



### Análisis de la gráfica N° 15

#### 15. ¿Considera necesario la implementación de un sistema de chat bot que permita efectuar las consultas y gestiones que usted requiere?



Finalmente, el cuadro 7 y la gráfica 15 refieren que la implementación del sistema de Chat Bot para efectuar gestiones y sistemas de consulta. Como era de esperarse conforme se detallaba los demás resultados. El 17% del total de los encuestados responde estar de acuerdo totalmente, y eso evidentemente desde diversas perspectivas hace notar la importancia del Chat para generar mayor dinamismo del sector.

Ahora bien, otra respuesta resalta según a la gráfica es que el 39% del total de los encuestados responde positivamente y estima que esta en acuerdo en gran medida, lo que indica según la respuesta que un sistema de Chat Bot sería efectiva para que la población tenga mayor interacción en las consultas a la vez genere mayor transparencia.

Asimismo, el 22% responde estar de acuerdo en alguna medida, sin lugar a dudas existe respuestas que se complementa y hay consenso en que el sistema de Bot genere mayor resultado para que los ciudadanos generen la cultura del uso de tecnologías de información.

Otra respecto del total es que un 19% responde en poca medida, debido a que todavía hay personas laborando en el sector y que se resiste en adecuarse a las tecnologías que las plataformas y la propia ciencia ofrece. Finalmente, de total el 8% responde con negatividad, ellos precisan que una adecuación tecnológica sería de poco impacto en la población porque desconoce el sector.

## CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

En estos tiempos de constantes cambios basado en el conocimiento la adquisición de los tics es imprescindible para la gestión en las diferentes esferas del gobierno, la relación anterior se contrasta con Ruelas, Pérez, et al (2016) en la cual refiere que la gestión tecnológica basado en el gobierno electrónico es fundamental en el entorno administrativo.

Asimismo, la gestión tecnológica demuestra en el contexto internacional como es el caso uruguayo que ha tenido los mejores resultados tal como lo postula Martínez Solano (2017). Sin embargo, analizando los resultados sobre el gobierno electrónico en la municipalidad de Huánuco no tendría los impactos esperados en promedio del total de los encuestados al 40% y 50% sostienen que la introducción de sistemas ágiles tendría resultados regulares.

Resulta sospechosa tal resultado debido a que las tecnologías tengan poca aceptación en las altas esferas del gobierno local. Pero, en términos generales la introducción del sistema desvelada de los resultados de la encuesta incidiría en la mejora de la gestión de la municipalidad del distrito de Huánuco.

A luz de los resultados merece un asterisco aparte y hacer una reflexión en cuanto al conocimiento tecnológico del capital humano de la municipalidad, los datos desvelan que la gran mayoría tiene poco conocimiento de las tecnologías usadas en las administraciones en el contexto internacional, que por cierto son un éxito por la efectividad y la transparencia.

La otra variable las tecnologías de información y comunicación es poco intensiva en el uso en la municipalidad, por ende, es imprescindible ensamblar estrategias para promover el conocimiento tecnológico, más a un tratándose en este contexto de bastante cambio tecnológico, aquello que venga de la administración pública debe adaptarse a los cambios que las tecnologías ofrece, caso contrario tacaremos fondo, y estaremos en el marasmo de lo tradicional, sin ningún cambio y eso debe cambiar para bien.

## V.1 Contratación de hipótesis

CUADRO N° 08

Preguntas	RESULTADOS DE LA ENCUESTA AL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO					TOTAL		
	A	B	C	D	E			
1	2	3	4	5	11	25		
2	7	3	4	5	7	25		
3	3	4	6	5	7	25		
4	9	7	3	4	2	25		
5	8	4	6	4	3	25		
6	9	6	4	3	3	25		
7	10	9	3	3	0	25		
8	4	7	8	4	2	25		
9	8	6	4	5	2	25		
10	4	10	5	4	2	25		
11	3	4	6	10	3	25		
12	0	2	9	11	3	25		
13	3	10	4	5	3	25		
14	9	6	3	4	3	25		
15	4	8	5	4	3	25		
<b>TOTAL</b>	83	88	74	76	54	375		

Esta sección se centra en analizar la prueba de hipótesis sin menoscabo de rigurosidad en los hallazgos obtenidos de la aplicación de la encuesta a la municipalidad provincial de Huánuco. Para lo cual se optó por el desarrollo del estado del arte que define y establece la influencia de la aplicación del modelo de Layne desde la perspectiva teórica, la evidencia y la pertinencia que estas brinda en el análisis de las estrategias repercute en los sistemas ágiles y de la interacción con los usuarios en base al conocimiento tecnológico y el uso de las tecnologías de información.

Cabe precisar que el estudio hipotéticamente describe que la introducción de sistemas ágiles en base al Chat Bot incide en la gestión efectiva de la municipalidad de Huánuco tal como indica la teoría en base a la evidencia empírica y modelos de gestión. Para tal propósito se aplicó el (5% N, S), y los grados de libertad son 56 y 16 en el  $\chi^2$ . Todos los resultados estimados se detallan en la siguiente sección de la hipótesis H1.

### **V.1.1 Prueba de Hipótesis 1**

#### **V.1.1.1 Hipótesis alternativa**

**H1:** El gobierno electrónico se relaciona positivamente y significativamente con la gestión pública de la municipalidad provincial de Huánuco: según el modelo de madurez de Layne del periodo 2019–2021.

Partiendo de las hipótesis se obtiene lo siguiente. Se acepta la hipótesis H1. El gobierno electrónico se relaciona positivamente y significativamente con la gestión pública de la municipalidad provincial de Huánuco: según el modelo de madurez de Layne del periodo 2019–2021. La hipótesis se justifica con los datos de: (N,S: 0.05) y (gl =16), con la cual el  $\chi^2 = 67.5048$ .

El resultado de la frecuencia calculada  $\chi^2_c = \sum (F_o - F_e)^2 / F_e = \chi^2_c = \sum (2 - 7.67)^2 / 7.67 = \chi^2_c = \sum (F_{ij0} - F_{eij})^2 / F_{eij} = 159.634$ . En la comparativa resulta que:  $\sum \chi^2_c > \chi^2 = (159.634 > 67.5048)$ . Lo que indica tal como el modelo de Layne plantea, el conocimiento tecnológico y las TICS incide en la administración. Además, se contrasta con la evidencia mencionada en el estado del arte.

## **V.1.2 Prueba de Hipótesis Específicas**

### **V.1.2.1 Hipótesis Específica 1**

#### **V.1.2.2 Hipótesis alternativa**

Para la segunda hipótesis se optó por analizar únicamente la variable en la cual se hace relación entre las tecnologías de información y comunicación y el gobierno electrónico en la municipalidad para describir la estadísticamente la relación de causalidad (véase cuadro n° 08). Para el cálculo se consideró el nivel de significancia del (0.05) de la misma manera el grado de libertad (gl) fue de 16, lo que indica que el valor de  $X^2 = 26.2962$  comparando con los resultados del  $\Sigma X^2 c = 127.3456$ .

Por los resultados anteriores, **se acepta la hipótesis H1**: El acceso a las tecnologías de información y comunicación incide en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Huánuco: según el modelo de madurez de Layne del periodo 2019–2021.

### **V.1.2.3 Hipótesis Específica 2**

#### **V.1.2.4 Hipótesis alternativa**

Se acepta la hipótesis H1: el nivel de significancia es de (0.05), el grado de libertad de (gl = 16), estadísticamente el resultado del  $X^2 = 26.2962$ . Asimismo, los resultados del  $\Sigma X^2 c = 116.234$  como era de esperarse el dato del  $\Sigma X^2 c > X^2$  ( $116.234 > 26.2962$ ) tal como se precisa en el cuadro 08.

El conocimiento tecnológico del capital humano incide positivamente en la gestión pública de la municipalidad provincial de Huánuco: según el modelo de madurez de Layne del periodo 2019 – 2021. Dicho esto, tal como indica los modelos de gestión vistos en el estado del arte de la investigación. El conocimiento tecnológico del capital humano de los diferentes sectores del poder ejecutivo es determinante para ensamblar estrategias de acorde a las necesidades de la población, específicamente en los sistemas de consultas para hacer más transparente.

## CONCLUSIONES

De los resultados contrastados y la teoría que establece la relación de las variables, se concluye que la introducción de sistemas ágiles del Chat Bot en los sistemas de consultas, haciendo estas el gobierno electrónico por su interactividad con la colectividad se relaciona con los sistemas de gestión de la municipalidad provincial de Huánuco. Sin embargo, en las diferentes áreas del poder ejecutiva hay una capacidad ociosa por lo que urge conectarlos al sistema para que puedan actualizarse en cuanto al conocimiento tecnológico y así poder asistir al usuario en general.

Por otro lado, la incorporación de tecnologías de información y comunicación sofisticada en las diferentes áreas de la municipalidad y la digitalización del sistema de gestión incidirían en la gestión de la municipalidad. Además, la digitalización ayudaría a tener mayor transparencia en cuanto a las actividades gubernamentales de la municipalidad, tal como lo detalla el estado del arte y el modelo de Layne.

Finalmente, de acuerdo a los resultados se constata que la gran mayoría del personal administrativo tienen dificultades en el conocimiento tecnológico, un factor de mucha importancia, por lo que es necesario poner los ojos en la mejora en base a la actualización para concretar los saltos cualitativos en la modernización de la administración.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda establecer estrategias de gestión interactiva para diseñar y articular modelos de gestión gubernamental, se ha notado que en el contexto internacional resultados exitosos en el uso de sistemas ágiles, desde la misma premisa debe añadirse modelos que incorporen resiliencia en las diferentes áreas donde incorpore tecnologías de vanguardia.

Asimismo, se recomienda ampliar en las futuras investigaciones otras variables con el propósito de contrastar con otras variables de gestión de conocimientos (contratar personas idóneas en áreas adecuadas) conocimiento tecnológico y otros temas basados en el paquete de científico administrativo para desvelar ciertas aristas y proponer soluciones innovadoras en la gestión propiamente dicha. Actualmente, la municipalidad sigue en la administración tradicional y eso evidentemente debe cambiar para bien

Recomendamos visualizar experiencias exitosas en el contexto internacional para diseñar instrumentos de política pública de acorde a la cultura de gestión de la municipalidad. En esa misma secuencia realizar otros estudios basados en la gestión de la innovación administrativa, algo digno para un paper publicable. Esperemos otras investigaciones con estas variables y poder discutir variables de gestión y adecuación en el nuestro ámbito.

## Bibliografía

- Aghion & Howitt. (Marzo de 1992). A Model of Growth through Creative Destruction. *Econometrica*, 60(2).
- Aguilar, M. (2017). Indicators for science, technology and innovation innovation in Venezuela and its impact on the devolotment of public policies. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*.
- Aranibar, P. (2017). GOBIERNO ELECTRONICO Y SU IMPLICANCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY AÑO 2016 2017. *CAEN*.
- Arreóla, J. M., & Bolívar, H. R. (02 de 09 de 2012). *Modelos de Crecimiento Economico Endogeno*. Obtenido de Articulos en I+D:  
<http://www.revistas.unam.mx/index.php/rie/article/view/37362/0>
- Banco Mundial. (2021). *Exportaciones de productos de alta tecnología (US\$ a precios actuales)*. Recuperado el 14 de Junio de 2015, de Banco Mundial:  
<http://datos.bancomundial.org/indicador/TX.VAL.TECH.CD>
- Chucuya, H. (2017). Modelo de gobierno electronico para la gestión municipal en la provincia de chucuito . *Scielo*.
- Diéguez, G., Gasparín, M., Sánchez, J., & Schejtman, L. (2015). Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe. *CIPPEC*, 12-16.
- Elsevier, S. (Viernes de 09 de 2021). *Manual de estudios clinicos*. Obtenido de Obtenido de <https://www.scopus.com>
- Hatalaya, D., & Tarazona, I. (2020). One Stop Shop como modelo de integración de servicios públicos dentro del marco de la Post Nueva Gestión Pública. *SCOPUS*.
- Hernandez, S. (2010). *Metodologia de la Investigación* (6ta ed.). McGraw Hill.
- Infante, Z. (2019). *Aplicación de gobierno electronico para optimizar la gestión pública del reniec*. Obtenido de  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2871/INFANTE%20CABRERA%20ZARELA%20%20SUSAN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Laiza, J. (2019). Los límites de los enfoques tecnocráticos y la importancia de las variables sociales en la implementación de políticas públicas: límites de la gestión pública urbana para el acceso al agua en los distritos de Chaupimarca, Vicco y Yanahuanca (Pasco), 2013 .
- Massa, J., & Sandoval, G. (2009). *Gobierno electrónico ¿Estado, ciudadanía y democracia en Internet?* Obtenido de  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/anpol/article/view/45788/47316>
- Meza, C. (2014). La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú.
- Narrea, F. (2017). *Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI*. Obtenido de  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9843/NARREA%20LAURA\\_FRACNISCO\\_MODELANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9843/NARREA%20LAURA_FRACNISCO_MODELANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Nasar, A., & Concha, G. (Julio de 2021). *Gobierno electronico en la gestión pública*. Obtenido de CEPAL : [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- OECD. (2014). *Main Science and Technology Indicators*. [http://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/main-science-and-technology-indicators\\_2304277x](http://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/main-science-and-technology-indicators_2304277x).
- Oppenheimer, A. (2018). *Sálvese quien pueda*. California.
- Ortegón, E. (2005). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Perez, C. (2019). Cambio tecnologico y oportunidades de desarrollo como blanco movil. En CEPAL (Ed.), *Seminario: La Teoría del Desarrollo en los Albores del Siglo XXI*. Santiago de Chile. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/34861/1/S2001538\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/34861/1/S2001538_es.pdf)
- Popper. (1959). *La lógica de la investigación científica*. Madrid.
- Rosas, A., & Tostes, M. (2017). El rol de los fondos concursables en la gestión del sistema nacional de innovación: En el caso de Incagro. *ALTEC*, 8.
- Rueda, M., & Sanchez, M. (2017). Características para la medición de los facilitadores de gestión como componentes de la capacidad de la innovación. *Altec*, 5,7.
- Sánchez, F. d. (2019). Gobierno Electrónico, y su influencia en gestión de procedimientos de selección de proveedores, Empresa Prestadora de Servicios Saneamiento, Lambayeque, 2018.
- Schumpeter, J. (1968). *Capitalismo, Socialismo y Democracia*. Madrid: Aguilar.
- Torre, C. M. (2014). La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú. *Punto PUCP*.
- Tostes, M., Gardini, G., & Villa, G. (2017). *Infraestructura de telecomunicaciones para la inclusión digital en las escuelas*. San Miguel. <http://www.pucp.edu.pe/profesor/marta-tostes-vieira>
- Urquiza, R., & Suárez, A. (2011). *Gobierno electronico; Fases dimensiones, y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Roberto-De-Armas-2/publication/227432076\\_GOBIERNO\\_ELECTRONICO\\_FASES\\_DIMENSIONES\\_Y\\_ALGUNAS\\_CONSIDERACIONES\\_A\\_TENER\\_EN\\_CUENTA\\_PARA\\_SU\\_IMPLEMENTACION/links/00b4953c66f69368ba000000/GOBIERNO-ELECTRONICO-FASES-DIMENSIONES-Y](https://www.researchgate.net/profile/Roberto-De-Armas-2/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION/links/00b4953c66f69368ba000000/GOBIERNO-ELECTRONICO-FASES-DIMENSIONES-Y)
- Urrelo, R. (2000). *Capital Conocimiento "Ciencia y Tecnología para el desarrollo"*. Lima: Fondo Editorial del congreso del Perú.
- Valenti, P., Anta, R., & Bendersky, M. (2014). Manual.gob: Estrategias de gobierno electrónico: La definición de un modelo de análisis y estudio de casos; *ALTEC*.
- Vara, A. (2012). *7 Pasos para un tesis existosa*. Lima: San Martin de Porres.
- Vega, M. (2003). *El Desarrollo Esquivo "Intentos y logros parciales de transformaciones economicas y tecnologicas en el Peru(1970-2000)*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Catolica del Peru.
- Zuñiga, A. (2015). Nudos en la Ciencia tecnología e Innovación en el IPEN. *Investigación Eficiente, Eficaz*, 4-7.

## ANEXO CUESTIONARIO

### PRESENTACIÓN

Estimado señor(a), el siguiente cuestionario es parte de la investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de **“RELACIÓN ENTRE GOBIERNO ELECTRONICO Y LA GESTION PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO 2019 – 2021**. El cuestionario es anónimo, por favor responda con sinceridad.

### INSTRUCCIONES GENERALES

- a) Inicialmente, debería leer de forma cuidadosa y ordenada el contenido todo el cuestionario
- b) Luego, analice y responda de forma sincera las preguntas planteadas a continuación.
- c) Marque su respuesta con una equis (x) en el espacio correspondiente.
- d) Evite realizar tachaduras y enmendaduras
- e) Marque sus respuestas de forma legible, preferiblemente con bolígrafo de tinta indeleble color negro
- f) si usted desea realizar cualquier aclaratoria, aportar alguna idea adicional o manifestar cualquier inquietud en relación con el tema de investigación y al presente cuestionario, por favor realizar en la sección de observaciones.
- g) Al concluir con sus respuestas registre los datos solicitados en la sección final.

<b>CUESTIONARIO</b>				
<b>A= EXCELENTE</b>	<b>B=BUENO</b>	<b>C=REGULAR</b>	<b>D= DEFICIENTE</b>	<b>E= PÉSIMO</b>
<b>ÍTEM</b>	<b>ENUNCIADO</b>			<b>RESPUESTA</b>
1	¿Usted está de acuerdo sobre la implementación del gobierno electrónico (uso de Tics) en la gestión de gerencias y subgerencias de la municipalidad provincial de Huánuco?			a) Totalmente b) En gran medida c) En alguna medida d) En poca medida e) Ninguna
2	¿Usted está de acuerdo sobre la asistencia técnica en el uso de Tics que se debe brindar a los gerentes, y subgerentes que laboran en la municipalidad provincial de Huánuco?			a) Totalmente b) En gran medida c) En alguna medida d) En poca medida e) Ninguna
3	¿Conoce usted o sabe manejar las Tics como herramienta de gestión en la municipalidad provincial de Huánuco?			a) Totalmente b) En gran medida c) En alguna medida d) En poca medida e) Ninguna

4	<p>¿Cree usted que la incorporación de tecnologías permitirá mayor fluidez en la asistencia al usuario caracterizado en menos tiempo y mayor beneficio de la sociedad?</p>	<p>a) Totalmente</p> <p>b) En gran medida</p> <p>c) En alguna medida</p> <p>d) En poca medida</p> <p>e) Ninguna</p>
5	<p>¿De acuerdo al criterio sobre las ventajas del uso de plataforma cree usted que cambiaría la oferta de servicios de la municipalidad?</p>	<p>a) Totalmente</p> <p>b) En gran medida</p> <p>c) En alguna medida</p> <p>d) En poca medida</p> <p>e) Ninguna</p>
6	<p>¿De acuerdo a su experiencia considera que la gestión electrónica (uso de Tics) sea positivo al momento de hacer algún trámite en la municipalidad provincial de Huánuco?</p>	<p>a) Totalmente</p> <p>b) En gran medida</p> <p>c) En alguna medida</p> <p>d) En poca medida</p> <p>e) Ninguna</p>
7	<p>¿De acuerdo a su experiencia que hayas tenido al momento de realizar algún trámite online, considera que has tenido respuestas inmediatas o sigue igual de dificultoso que un trámite personal?</p>	<p>a) Totalmente</p> <p>b) En gran medida</p>

		<p>c) En alguna medida</p> <p>d) En poca medida</p> <p>e) Ninguna</p>
8	<p>¿Considera que esta forma de gobernar electrónicamente en las distintas gerencias y subgerencias están disponibles en todo momento y que beneficiaran al usuario?</p>	<p>a) Totalmente</p> <p>b) En gran medida</p> <p>c) En alguna medida</p> <p>d) En poca medida</p> <p>e) Ninguna</p>
9B	<p>¿Cree usted que es necesario fomentar una cultura de sistematización de gestión electrónica en lugar de una gestión tradicional como el de estos momentos?</p>	<p>a) Totalmente</p> <p>b) En gran medida</p> <p>c) En alguna medida</p> <p>d) En poca medida</p> <p>e) Ninguna</p>
10	<p>¿Cree usted que puede acceder fácilmente a la plataforma de gobierno electrónico para realizar diversas gestiones desde cualquier lugar?</p>	<p>a) Totalmente</p> <p>b) En gran medida</p> <p>c) En alguna medida</p> <p>d) En poca medida</p>

		e) Ninguna
11	¿Está de acuerdo con la incorporación de sistemas ágiles permitiría tener mayor efectividad en la unificación de las áreas pertinentes de la municipalidad distrital de Huánuco?	a) Totalmente b) En gran medida c) En alguna medida d) En poca medida e) Ninguna
12	¿Cree usted que la información que brindan la municipalidad por el ejercicio gubernamental incidiría en la mejora de la gestión?	a) Totalmente b) En gran medida c) En alguna medida d) En poca medida e) Ninguna
13	¿De acuerdo al criterio sobre las ventajas del uso de plataforma cree usted que cambiaría la oferta de servicios de la municipalidad?	a) Totalmente b) En gran medida c) En alguna medida d) En poca medida e) Ninguna
14	¿Cree usted que la municipalidad distrital de Huánuco debería brindar asesoramiento en la gestión personalizada para generar mayor flexibilidad entre los usuarios?	a) Totalmente

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b) En gran medida</li> <li>c) En alguna medida</li> <li>d) En poca medida</li> <li>e) Ninguna</li> </ul>
15	¿Considera necesario la implementación de un sistema de chat bot que permita efectuar las consultas y gestiones que usted requiere?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Totalmente</li> <li>b) En gran medida</li> <li>c) En alguna medida</li> <li>d) En poca medida</li> <li>Ninguna</li> </ul>
<b>OBSERVACIONES</b>		
<p><b>Instrucciones:</b> en caso de tener usted en realizar cualquier aclaratoria, aportar alguna idea adicional o manifestar cualquier otra inquietud en relación con el tema de investigación y al presente cuestionario, por favor usted sírvase realizarlo en esta sección.</p>		



**VISTO:**

Los documentos que se presentan en cuatro (04) folios, más el Proyecto de Tesis en digital;

**CONSIDERANDO:**

Que, con Resolución N° 077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11.DIC.2020, se resuelve proclamar y acreditar a partir del 14.DIC.2020 hasta el 13.DIC.2024, a los Decanos de las 13 facultades de la UNHEVAL, siendo el Dr. Isidro Teodolfo ENCISO GUTIERREZ, Decano de la Facultad de Economía;

Que, en el Reglamento General de Grados y Títulos 2022 de la UNHEVAL Art. 39° señala: "Emitida la Resolución de aprobación del Proyecto de tesis por el Decano, el alumno procederá a desarrollar su Proyecto de Tesis. Si no lo desarrollara en un plazo de un año, debe presentar un nuevo Proyecto de Tesis.";

Que, con Resolución N° 553-2021-UNHEVAL-FE-D, de fecha 13.DIC.2021, se designa a los Miembros del Jurado de Tesis titulado: "RELACIÓN ENTRE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO: SEGÚN EL MODELO DE MADUREZ DE LAYNE DEL PERIODO 2019 - 2021", presentado por los Bachilleres en Economía Dairo Franck MEJIA VERDE, Dhidmi Dionicia DURAND VALENCIA y Jazmin Stefani SOLORZANO VALENZUELA, integrado por los profesores, Dr. Werner PINCHI RAMIREZ, Presidente; Dr. Roque VALDIVIA JARA, Secretario; Mg. Julio César CASTRO CÉSPEDES, Vocal; y, Dr. Javier Gonzalo LOPEZ Y MORALES y Dra. María Teresa CORCINO BARRUETA, Accesorios;

Que, con INFORME VIRTUAL N° 074-2021-UNHEVAL-J, de fecha 30.DIC.2021, del Dr. Werner PINCHI RAMIREZ, Presidente; INFORME S/N-2021-CR/PROYECTO TESIS, de fecha 21.DIC.2021, del Dr. Roque VALDIVIA JARA; INFORME, de fecha 08.MAR.2022, del Mg. Julio César CASTRO CÉSPEDES, Vocal; revisado el Proyecto de Tesis titulado: "RELACIÓN ENTRE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO: SEGÚN EL MODELO DE MADUREZ DE LAYNE DEL PERIODO 2019 - 2021", presentado por los Bachilleres en Economía Dairo Franck MEJIA VERDE, Dhidmi Dionicia DURAND VALENCIA y Jazmin Stefani SOLORZANO VALENZUELA manifiestan su conformidad por cumplir con el Reglamento General de Grados y Títulos modificado, por lo que procede la aprobación del Proyecto de Tesis;

Estando a las atribuciones conferidas al Decano por Ley Universitaria N° 30220 y el Reglamento de la UNHEVAL;

**SE RESUELVE:**

- 1° **APROBAR** el Proyecto de Tesis titulado: "RELACIÓN ENTRE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO: SEGÚN EL MODELO DE MADUREZ DE LAYNE DEL PERIODO 2019 - 2021", presentado por los Bachilleres en Economía Dairo Franck MEJIA VERDE, Dhidmi Dionicia DURAND VALENCIA y Jazmin Stefani SOLORZANO VALENZUELA, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **DISPONER** para que la Bachiller en Economía Dairo Franck MEJIA VERDE, Dhidmi Dionicia DURAND VALENCIA y Jazmin Stefani SOLORZANO VALENZUELA, conforme el Art. 39°: Emitida la Resolución de aprobación del Proyecto de Tesis por el Decano, el alumno procederá a desarrollar su Proyecto de Tesis. Si no lo desarrollara en un plazo de un año, debe presentar un nuevo Proyecto de Tesis,
- 3° **INSCRIBIR** el Proyecto indicado en el libro correspondiente de la Unidad de Investigación de la facultad de Economía.
- 4° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los interesados.

Regístrese, comuníquese y archívese.

  
Dr. Isidro Teodolfo ENCISO GUTIERREZ  
DECANO

Distribución:  
Interesados (03) / Archivo.  
dov/Sec.





**FACULTAD DE ECONOMÍA**

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD

RESOLUCIÓN N° 541-2021-UNHEVAL-FE-D

Cayhuayna, 03 de diciembre de 2021

**VISTO:**

Los documentos que se acompañan en cuatro (04) folios;

**CONSIDERANDO:**

Que, con Resolución N° 077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11.DIC.2020, se resuelve proclamar y acreditar a partir del 14.DIC.2020 hasta el 13.DIC.2024, a los Decanos de las 13 facultades de la UNHEVAL, siendo el Dr. Isidro Teodolfo ENCISO GUTIERREZ, Decano de la Facultad de Economía;

Que, en el Reglamento General de Grados y Títulos Modificado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, en el **TÍTULO III TESIS, Art. 36°** señala: *"El interesado que va a obtener el título profesional o el profesional que va a obtener el título de segunda especialidad profesional, por la modalidad de tesis, debe solicitar al Decano de la Facultad, mediante solicitud, en el último año de estudios, la designación de un Asesor de Tesis adjuntando un (1) ejemplar de Proyecto de tesis, con el visto bueno del docente. Previamente deberá contar con la Constancia de Exclusividad de tema que será expedida y remitido por la Unidad de investigación de la Facultad";*

Que, mediante **solicitud, de fecha 03.DIC.2021**, presentado por el Bachiller: **Dahiro Franck MEJIA VERDE** y las egresadas: **Dhidmi Dionicia DURAND VALENCIA** y **Jazmin Estefani SOLORZANO VALENZUELA** de la Escuela Profesional de Economía, solicitan Constancia de Exclusividad de tema para el proyecto de tesis: **"RELACIÓN ENTRE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO: SEGÚN EL MODELO DE MADUREZ DE LAYNE DEL PERIODO 2019 - 2021"**;

Que, mediante **Constancia N° 028-2021-UNHEVAL-FE/UI de fecha 03.DIC.2021**, la Dra. Janeth L. TELLO CORNEJO, Directora de la Unidad de Investigación de la facultad de Economía, emite la Constancia de Exclusividad de Tema;

Estando a las atribuciones otorgadas al Decano por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto Reformado de la UNHEVAL;

**SE RESUELVE:**

- 1° **APROBAR** la Exclusividad del título del proyecto de tesis titulado: **"RELACIÓN ENTRE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO: SEGÚN EL MODELO DE MADUREZ DE LAYNE DEL PERIODO 2019 - 2021"**, presentado por el Bachiller: **Dahiro Franck MEJIA VERDE** y las egresadas: **Dhidmi Dionicia DURAND VALENCIA** y **Jazmin Estefani SOLORZANO VALENZUELA**, quedando registrado en la Unidad de Investigación de la facultad de Economía; por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **NOMBRAR** al docente **Dr. Isidro Teodolfo ENCISO GUTIERREZ**, como Asesor del Bachiller: **Dahiro Franck MEJIA VERDE** y las egresadas: **Dhidmi Dionicia DURAND VALENCIA** y **Jazmin Estefani SOLORZANO VALENZUELA**.
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a la asesora y a los interesados.

Regístrese, comuníquese y archívese.

  
  
Dr. Isidro Teodolfo ENCISO GUTIERREZ  
DECANO

Distribución:  
Asesor / Interesados (03) / Archivo  
dov/Sec.



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO**



**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
FACULTAD DE ECONOMÍA**

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD

**CONSTANCIA N° 028-2021-UNHEVAL-FE/UI**

**CONSTANCIA DE EXCLUSIVIDAD PARA TÍTULO DE TESIS**

**LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN:**

Hace constar que el título de la tesis: **"RELACION ENTRE GOBIERNO ELECTRONICO Y LA GESTION PUBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO: SEGÚN EL MODELO DE MADUREZ DE LAYNE DEL PERIODO 2019-2021"**, presentado por el Bachiller: **Dahiro Franck MEJIA VERDE** y las egresadas: **Dhidmi Dionicia DURAN VALENCIA** y **Jazmin Estefani SOLORZANO VALENZUELA**, en cumplimiento al Art. 36° del Reglamento General de Grados y Títulos modificado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 1893-2021-UNHEVAL.

**Asesor de tesis:** Dr. Isidro Teodolfo ENCISO GUTIERREZ

Tiene la **EXCLUSIVIDAD DEL TÍTULO**, por lo que, se emite la constancia para los fines correspondientes.

Cayhuayna, 03 de diciembre de 2021

**DRA. JANETH L. TELLO CORNEJO  
DIRECTORA DE LA UNIDAD  
DE INVESTIGACIÓN  
FACULTAD ECONOMÍA**



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL "  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO**  
**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**  
**FACULTAD DE ECONOMÍA**



LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD

CONSTANCIA N° 016-2022-UNHEVAL-FE/UI

CONSTANCIA DE ANTIPLAGIO

**LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN:**

Hace constar:

Que, se ha aplicado el software antiplagio TURNITIN, a la tesis titulada: **"RELACIÓN ENTRE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO: SEGÚN EL MODELO DE MADUREZ DE LAYNE DEL PERIODO 2019-2021"**, presentado por los Bachilleres **Dahiro Franck MEJIA VERDE**, **Dhidmi Dionicia DURAND VALENCIA** y **Jazmin Estefani SOLORZANO VALENZUELA**, emite una similitud del 7 %, el cual se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio, por lo que, la tesis adjunta cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor al 30% establecido en Reglamento General de Grados y Títulos 2022 de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 0734-2022-UNHEVAL.

Cayhuayna, 5 de agosto de 2022

**DRA. JANETH L. TELLO CORNEJO**  
**DIRECTORA DE LA UNIDAD**  
**DE INVESTIGACIÓN**  
**FACULTAD ECONOMÍA**



NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS JAZMIN AND DHIMID borrador.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**17779 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**97320 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**72 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**3.3MB**

FECHA DE ENTREGA

**Aug 2, 2022 12:23 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Aug 2, 2022 12:30 AM GMT-5****● 7% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

● **7% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Internet	2%
2	<b>docplayer.es</b> Internet	1%
3	<b>pcc.faces.ula.ve</b> Internet	<1%
4	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%
5	<b>grafiati.com</b> Internet	<1%
6	<b>Universidad Alas Peruanas on 2020-01-21</b> Submitted works	<1%
7	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>repositorio.unap.edu.pe</b> Internet	<1%

9	<b>repositorio.unfv.edu.pe</b> Internet	<1%
10	<b>tesis.ipn.mx</b> Internet	<1%
11	<b>itagui.gov.co</b> Internet	<1%
12	<b>dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com</b> Internet	<1%
13	<b>0800mihogar.net</b> Internet	<1%
14	<b>issuu.com</b> Internet	<1%
15	<b>repositorio.unh.edu.pe</b> Internet	<1%
16	<b>es.scribd.com</b> Internet	<1%
17	<b>publications.iadb.org</b> Internet	<1%
18	<b>Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2021-08-20</b> Submitted works	<1%
19	<b>Universidad Jose Carlos Mariategui on 2017-07-05</b> Submitted works	<1%
20	<b>ri.ues.edu.sv</b> Internet	<1%

21

tesis.pucp.edu.pe

Internet

&lt;1%



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

**1. Autorización de Publicación:** *(Marque con una "X")*

<b>Pregrado</b>	x	<b>Segunda Especialidad</b>		<b>Posgrado:</b>	<b>Maestría</b>		<b>Doctorado</b>
-----------------	---	-----------------------------	--	------------------	-----------------	--	------------------

Pregrado *(tal y como está registrado en SUNEDU)*

<b>Facultad</b>	ECONOMÍA
<b>Escuela Profesional</b>	ECONOMÍA
<b>Carrera Profesional</b>	ECONOMÍA
<b>Grado que otorga</b>	
<b>Título que otorga</b>	TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMÍA

Segunda especialidad *(tal y como está registrado en SUNEDU)*

<b>Facultad</b>	
<b>Nombre del programa</b>	
<b>Título que Otorga</b>	

Posgrado *(tal y como está registrado en SUNEDU)*

<b>Nombre del Programa de estudio</b>	
<b>Grado que otorga</b>	

**2. Datos del Autor(es):** *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

<b>Apellidos y Nombres:</b> DURAND VALENCIA DHIDMI DIONICIA	
<b>Tipo de Documento:</b> DNI <input checked="" type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/>	<b>Nro. de Celular:</b> 994964380
<b>Nro. de Documento:</b> 40023608	<b>Correo Electrónico:</b> <a href="mailto:dhidmidurandvalencia@gmail.com">dhidmidurandvalencia@gmail.com</a>

<b>Apellidos y Nombres:</b> MEJIA VERDE DAHIRO FRANCK	
<b>Tipo de Documento:</b> DNI <input checked="" type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/>	<b>Nro. de Celular:</b> 944564216
<b>Nro. de Documento:</b> 76867104	<b>Correo Electrónico:</b> <a href="mailto:mejiaverdedahiro@gmail.com">mejiaverdedahiro@gmail.com</a>

<b>Apellidos y Nombres:</b> SOLORZANO VALENZUELA JAZMIN ESTEFANI	
<b>Tipo de Documento:</b> DNI <input checked="" type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/>	<b>Nro. de Celular:</b> 931970078
<b>Nro. de Documento:</b> 73345389	<b>Correo Electrónico:</b> <a href="mailto:jas.geminis@outlook.com">jas.geminis@outlook.com</a>

**3. Datos del Asesor:** *(Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)*

<b>¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?:</b> <i>(marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)</i>				SI	NO
<b>Apellidos y Nombres:</b> ENCISO GUTIERREZ ISIDRO TEODOLFO		<b>ORCID ID:</b> 0000 0002 7237 3936			
<b>Tipo de Documento:</b> DNI <input checked="" type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/>	<b>Nro. de documento:</b> 22418408				

**4. Datos del Jurado calificador:** *(Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)*

<b>Presidente:</b>	PINCHI RAMIREZ WERNER
<b>Secretario:</b>	VALDIVIA JARA ROQUE
<b>Vocal:</b>	CASTRO CESPEDES JULIO CESAR
<b>Vocal:</b>	
<b>Vocal:</b>	LOPEZ Y MORALES JAVIER GONZALO
<b>Accesitario</b>	CORCINO BARRUETA TERESA



**5. Declaración Jurada:** (Ingrese todos los datos requeridos completos)

<b>a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado:</b> (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
RELACIÓN ENTRE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO: SEGÚN EL MODELO DE MADUREZ DE LAYNE DEL PERIODO 2019 - 2021
<b>b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de:</b> (tal y como está registrado en SUNEDU)
TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMÍA
<b>c) El Trabajo de investigación no contiene plagio</b> (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
<b>d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.</b>
<b>e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.</b>
<b>f) Los datos presentados en los resultados</b> (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
<b>g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.</b>
<b>h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.</b>

**6. Datos del Documento Digital a Publicar:** (Ingrese todos los datos requeridos completos)

<b>Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación:</b> (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)				
<b>Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional:</b> (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	Tesis Formato Patente de Invención
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	

<b>Palabras Clave:</b> (solo se requieren 3 palabras)	
--	--

<b>Tipo de Acceso:</b> (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:	

<b>¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora?</b> (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
--	----	----	-------------------------------------

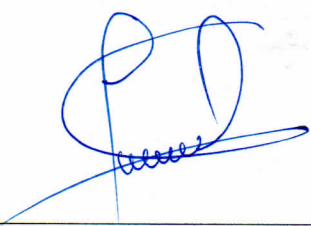

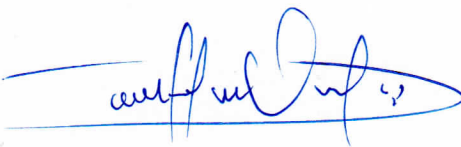

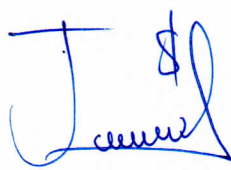

<b>Información de la Agencia Patrocinadora:</b>	
---	--

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



### 7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
<b>Apellidos y Nombres:</b>	DURAND VALENCIA DHIDMI DIONICIA	<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>	40023608	
Firma: 		
<b>Apellidos y Nombres:</b>	MEJIA VERDE DAHIRO FRANCK	<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>	76867104	
Firma: 		
<b>Apellidos y Nombres:</b>	SOLORZANO VALENZUELA JAZMIN ESTEFANI	<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>	73345389	
<b>Fecha: 22/11/2022</b>		

### Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una **X** en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE ECONOMÍA**



LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OTORGAMIENTO DEL**  
**TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA**

En la Ciudad Universitaria de Cayhuayna a los...17... días del mes de...noviembre... del 2022, siendo las 10 am horas, se reunieron en el auditorio de la Facultad de Economía, Pabellón Nueve de la UNHEVAL, los Miembros Integrantes del Jurado Examinador de la Tesis Titulada: "RELACIÓN ENTRE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO: SEGÚN EL MODELO DE MADUREZ DE LAYNE DEL PERIODO 2019 - 2021", presentado por los bachilleres en Economía Dairo Franck MEJIA VERDE, Dhidmi Dionicia DURAND VALENCIA y Jazmin Estefani SOLORZANO VALENZUELA, aprobada con RESOLUCIÓN N° 064-2022-UNHEVAL-FE-D, de fecha 14.MAR.2022, procediendo a dar inicio el acto de sustentación para obtener el Título Profesional de Economista, siendo los Miembros del Jurado los siguientes docentes:

Dr. Werner PINCHI RAMIREZ	PRESIDENTE
Dr. Roque VALDIVIA JARA	SECRETARIO
Mg. Julio Cesar CASTRO CÉSPEDES	VOCAL
Dr. Javier Gonzalo LOPEZ Y MORALES	ACCESITARIO

**Asesor de Tesis: Dr. Isidro Teodolfo ENCISO GUTIERREZ** (Resolución N° 541-2021-UNHEVAL-FE-D de fecha 03.DIC.2021)

Finalizada la sustentación de la Tesis, el Jurado procedió a deliberar y verificar, habiendo obtenido el siguiente calificativo:

Apellidos y Nombres del Tesista	1er. Miembro	2do. Miembro	3er. Miembro	Promedio Final
MEJIA VERDE Dairo Franck	16	16	16	16
DURAND VALENCIA Dhidmi Dionicia	16	16	16	16
SOLORZANO VALENZUELA Jazmin Estefani	16	16	16	16

Que de acuerdo al Art. 78° del Reglamento General de Grados y Títulos vigente, tiene el equivalente a BUENO

OBSERVACIONES:

.....  
 .....  
 .....

Se dio por concluido el acto de sustentación a horas 11:30 am en fe de lo cual firmamos.

Dr. Werner PINCHI RAMIREZ  
 PRESIDENTE

Dr. Roque VALDIVIA JARA  
 SECRETARIO

Mg. Julio Cesar CASTRO CESPEDES  
 VOCAL