

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**



**Gobierno Electrónico y su relación en la gestión pública del  
Gobierno Regional de Tumbes, 2023**

**TESIS**

**Para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública**

**Autora: Br. Banda Montenegro, Milagritos del Carmen**

**Tumbes, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**



**Gobierno Electrónico y su relación en la gestión pública del  
Gobierno Regional de Tumbes, 2023**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto (presidente)**

**Mg. Ghenkis Almicar Ezcurra Zavaleta (secretario)**

**Juan Manuel Bances Rodríguez (miembro)**

**Tumbes, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**



**Gobierno Electrónico y su relación en la gestión pública del  
Gobierno Regional de Tumbes, 2023**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido  
y forma.**

**Br. Banda Montenegro, Milagritos del Carmen**

**Dr. Bances Rodríguez, Juan Manuel**

**CÓDIGO ORCID 0000-0003-2087-9078**

**Tumbes, 2024**

# Acta de sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
Licenciada  
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
Tumbes – Perú

*“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la Commemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”*

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los cuatro días del mes de junio del dos mil veinticuatro, siendo las 14 horas y cero minutos, se reunieron mediante la modalidad presencial en el aula 02 de la Escuela de Posgrado, los miembros del jurado calificador constituido con **Resolución N° 152-2023/UNTUMBES-EPG-D**, del diez de abril del dos mil veintitrés y reestructurado con la **Resolución N° 323-2023/UNTUMBES-EPG-D**, del siete de agosto del dos mil veintitrés, Presidido por el Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto, e integrado por el Dr. Ghenkis Almicar Ezcurra Zavaleta (secretario), el Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez, (vocal y asesor).

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: **“Gobierno Electrónico y su relación en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023”** presentada por la egresada **Milagritos Del Carmen Banda Montenegro**, para optar el grado académico de **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al sustentante aprobado, con el calificativo de **BUENA**

Por lo anterior, el sustentante está expedito para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública , en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 15 horas y 30 minutos, del mismo día, se dio por concluido la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 4 de junio del 2024.

Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto  
**Presidente**  
DNI: 02875229  
Código ORCID: 0000-0003-2917-9959

Dr. Ghenkis Almicar Ezcurra Zavaleta  
**Secretario**  
DNI: 40936824  
Código ORCID: 0000-0002-9894-2180

Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez  
**(vocal y asesor)**  
DNI: 00251359  
Código ORCID: 0000-0003-2087-9078

C.c.  
Jurado de Tesis (03),  
Interesado  
Unidad de Investigación.  
Archivo (Director EPG).

## Informe de Originalidad Turnitin

# Gobierno Electrónico y su relacion en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023

*por* Milagritos del Carmen Banda Montenegro

---

**Fecha de entrega:** 26-mar-2024 08:00a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2331721409

**Nombre del archivo:** Tesis\_BANDA\_Milagros\_2024-03-23.docx (419.58K)

**Total de palabras:** 23792

**Total de caracteres:** 134992

# Gobierno Electrónico y su relacion en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | <a href="http://www.gob.pe">www.gob.pe</a><br>Fuente de Internet   | 1% |
| 2 | <a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a><br>Fuente de Internet   | 1% |
| 3 | <a href="http://repositorio.undac.edu.pe">repositorio.undac.edu.pe</a><br>Fuente de Internet   | 1% |
| 4 | Enric Torres Barchino. "Análisis y propuesta de mejora de la enseñanza de las tecnologías en la Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato: un enfoque desde el aprendizaje basado en proyectos (PBL) y la interdisciplinariedad de áreas STEM.",<br>Universitat Politècnica de Valencia, 2023<br>Publicación | 1% |
| 5 | <a href="http://www.munitingomaria.gob.pe">www.munitingomaria.gob.pe</a><br>Fuente de Internet   | 1% |
| 6 | <a href="http://digibug.ugr.es">digibug.ugr.es</a><br>Fuente de Internet   | 1% |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 7  | <a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a><br>Fuente de Internet  | 1 %  |
| 8  | <a href="http://lareferencia.info">lareferencia.info</a><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 9  | <a href="http://rua.ua.es">rua.ua.es</a><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 10 | <a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 11 | <a href="http://documents.mx">documents.mx</a><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 12 | "Validación del instrumento IADI que mide las actitudes hacia la discapacidad intelectual en un centro educativo de la región metropolitana", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2020<br>Publicación | <1 % |
| 13 | <a href="http://www.regiontumbes.gob.pe">www.regiontumbes.gob.pe</a><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 14 | <a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 15 | "Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020<br>Publicación  | <1 % |
| 16 | <a href="http://rinacional.tecnm.mx">rinacional.tecnm.mx</a><br>Fuente de Internet  |      |

|    |   |      |
|----|---|------|
|    |   | <1 % |
| 17 | <a href="http://www2.congreso.gob.pe">www2.congreso.gob.pe</a><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 18 | Ana M. Guerrero-Padilla, Carlos F. Cabrera-Carranza. "Calidad de agua de uso agrícola en la cuenca media del río Jequetepeque, Perú", Tecnología y ciencias del agua, 2021<br>Publicación                     | <1 % |
| 19 | <a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 20 | <a href="http://carlacruz27.blogspot.com">carlacruz27.blogspot.com</a><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 21 | Alberto Mendiola Lázaro de Ortecho. "Incidencia de las políticas empresariales medioambientales en la gestión de residuos sólidos en el sector construcción, Lima 2018", Industrial Data, 2020<br>Publicación | <1 % |
| 22 | <a href="http://fpb.prasetyamulya.ac.id">fpb.prasetyamulya.ac.id</a><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 23 | <a href="http://repositorio.utc.edu.ec">repositorio.utc.edu.ec</a><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 24 | <a href="http://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a><br>Fuente de Internet  | <1 % |

|    |  |      |
|----|--|------|
| 25 | <a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 26 | <a href="http://es.wikipedia.org">es.wikipedia.org</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 27 | <a href="http://eprints.uanl.mx">eprints.uanl.mx</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 28 | E.A. Cobo-Mejía, C. Sandoval-Cuellar, A.P. Villarraga-Nieto, M.L. Alfonso-Mora et al. "Validez de contenido de un ECOE en el pregrado de fisioterapia para el razonamiento clínico", Fisioterapia, 2021<br>Publicación | <1 % |
| 29 | <a href="http://idoc.pub">idoc.pub</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 30 | <a href="http://issuu.com">issuu.com</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 31 | <a href="http://worldwidescience.org">worldwidescience.org</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 32 | <a href="http://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 33 | <a href="http://ve.sun.com">ve.sun.com</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 34 | <a href="http://www.fiscal-impuestos.com">www.fiscal-impuestos.com</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 35 | Rahmad Solling Hamid, Abror Abror, Suhardi M. Anwar, Andi Hartati. "The role of social media in the political involvement of millennials", Spanish Journal of Marketing - ESIC, 2022<br>Publicación         | <1 % |
| 36 | repositorio.unc.edu.pe<br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 37 | repositorio.autonomadeica.edu.pe<br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 38 | servicios.infoleg.gob.ar<br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 39 | vsip.info<br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 40 | repositorio.upla.edu.pe<br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 41 | www.indexnet.santillana.es<br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 42 | Diego Soto Hernández, Miguel Silva Castellanos, Christian Cruz Meléndez. "Percepción del e-gobierno y tecnologías de la información y comunicación", Revista de El Colegio de San Luis, 2022<br>Publicación | <1 % |
| 43 | repositorio.unapiquitos.edu.pe<br>Fuente de Internet  | <1 % |

|    |  |      |
|----|--|------|
| 44 | <b>1library.co</b><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 45 | <b>repositorio.utelesup.edu.pe</b><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 46 | <b>dokumen.pub</b><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 47 | <b>fastercapital.com</b><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 48 | "Report of the eighteenth session of the Western Central Atlantic Fishery Commission, Managua, Nicaragua, 26–29 July 2022/Rapport de la dix-huitième session de la Commission des pêches pour l'Atlantique Centre-Ouest, Managua, Nicaragua, 26-29 juillet 2022/Informe de la decimoctava reunión de la Comisión de Pesca para el Atlántico Centro-Occidental, Managua, Nicaragua, 26-29 de julio de 2022", Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO), 2023<br>Publicación | <1 % |
| 49 | <b>Abraham Ccaza Cari, Esther Noemi Ccaza Cari, Aydé Ticona Mamani, Víctor Yujra Sucaticona. "Control interno y gestión administrativa en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial</b>   | <1 % |

de Azángaro, 2020", Unaciencia Revista de  
Estudios e Investigaciones, 2023

Publicación

---

|           |   |      |
|-----------|---|------|
| <b>50</b> | Uriel Llasacce-Orosco. "El gobierno electrónico en la labor fiscal del Ministerio Público, Perú", IUSTITIA SOCIALIS, 2024<br>Publicación                    | <1 % |
| <b>51</b> | inba.info<br>Fuente de Internet   | <1 % |
| <b>52</b> | www.coursehero.com<br>Fuente de Internet  | <1 % |
| <b>53</b> | oa.upm.es<br>Fuente de Internet   | <1 % |
| <b>54</b> | espacio-digital.upel.edu.ve<br>Fuente de Internet   | <1 % |
| <b>55</b> | dspace.udla.edu.ec<br>Fuente de Internet  | <1 % |
| <b>56</b> | holi4.blogspot.com<br>Fuente de Internet  | <1 % |
| <b>57</b> | (Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012.<br>Publicación | <1 % |
| <b>58</b> | repositorio.up.edu.pe<br>Fuente de Internet   | <1 % |

---

|           |  |      |
|-----------|--|------|
| <b>59</b> | Cristian García-Estrella, John C. Santa-Maria, Mirleth Reina Celis Hernandez. "Datos abiertos y gobierno abierto en los gobiernos regionales y locales del Perú", Enfoque UTE, 2022<br>Publicación               | <1 % |
| <b>60</b> | <a href="http://juridicas.com">juridicas.com</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| <b>61</b> | <a href="http://dominiodelasciencias.com">dominiodelasciencias.com</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| <b>62</b> | <a href="http://indotel.org.do">indotel.org.do</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| <b>63</b> | <a href="http://repositorio.cepal.org">repositorio.cepal.org</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| <b>64</b> | <a href="http://transportesynegocios.wordpress.com">transportesynegocios.wordpress.com</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| <b>65</b> | <a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| <b>66</b> | "Dinámicas espaciales y temporales de la vegetación zonal en la Región Altiplano andino, hotspot de biodiversidad Andes Tropicales (2000 - 2020)", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2022<br>Publicación | <1 % |
| <b>67</b> | <a href="http://repo.sibdi.ucr.ac.cr">repo.sibdi.ucr.ac.cr</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 68 | <a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 69 | <a href="http://www.institucionfuturo.org">www.institucionfuturo.org</a><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 70 | Joselyn Stefany Contreras Espinoza, Virgilio Eduardo Salcedo Muñoz, Flor Yelena Vega Jaramillo, Vicente Hermógenes Arias Montero et al. "Gobernanza digital: Experiencia en Ecuador de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, caso GAD Machala", Religación, 2023<br>Publicación | <1 % |
| 71 | Marco Antonio Nolasco-Mamani, Sam Michael Espinoza Vidaurre, Roger Eduardo Choque-Salcedo. "Innovación y Transformación Digital en el Empresa", ACVENISPROH Académico, 2023<br>Publicación  | <1 % |
| 72 | <a href="https://tesis.pucp.edu.pe">tesis.pucp.edu.pe</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 73 | <a href="http://moam.info">moam.info</a><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 74 | <a href="http://www.isotools.pe">www.isotools.pe</a><br>Fuente de Internet  | <1 % |

---

Excluir citas Activo  
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



---

Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez  
Asesor

## **DEDICATORIA**

*La presente Tesis está dedicada a mi creador Dios, ya que gracias a él he logrado culminar mi Maestría. mis ángeles que desde el cielo mi madrecita y hermanito siempre están cuidándome y guiándome para que todo salga bien. A mi esposo Julio , hijita Guadalupe han sido el pilar importante en mi vida, Gracias por creer en mí y motivarme a dar lo mejor de mí en todo momento. Sin su respaldo, este logro no hubiera sido posible.*

MILAGRITOS BANDA

## **AGRADECIMIENTO**

*A mi asesor de Tesis, el Dr. Juan Manuel Bances Rodriguez, por su asesoría, orientación y compartir sus conocimientos y llegar a concluir la Tesis.*

*A los docentes de esta prestigiosa universidad que compartieron con nosotros sus conocimientos y enseñanzas.*

*A mis amigos (as), por haberme brindado su apoyo en los momentos que solicite, gracias a todos por estar ahí cuando los necesite.*

*A mi familia por brindarme su apoyo incondicional me han enseñado que nunca se debe dejar de luchar por lo que se desea alcanzar.*

**MILAGRITOS BANDA**

## INDICE

|   |      |
|---|------|
| RESUMEN.....  | xxi  |
| ABSTRACT .....  | xxii |
| I. INTRODUCCIÓN.....  | 23   |
| II. ESTADO DEL ARTE.....  | 32   |
| 2.1 Bases teórico – científicas .....                             | 32   |
| 2.1 Antecedentes .....  | 41   |
| 2.3. Definición de términos básicos .....                         | 47   |
| III. METODOLOGÍA.....   | 49   |
| 3.1 Hipótesis general .....                                       | 49   |
| 3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis ..... | 51   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo .....                          | 52   |
| 3.4. Métodos, técnicas e instrumentos .....                       | 54   |
| 3.5. Procesamiento y análisis .....                               | 56   |
| 3.6. Confiabilidad.....   | 57   |
| 3.7. Validez .....  | 58   |
| 3.8. Variables y operacionalización .....                         | 60   |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....                                   | 63   |
| 4.1 Resultados .....  | 63   |
| 4.2 Discusión .....   | 68   |
| V. CONCLUSIONES.....  | 77   |
| VI. RECOMENDACIONES .....   | 79   |
| VII. REFERENCIAS.....   | 80   |
| VIII. ANEXOS .....  | 89   |

## INDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Población laboral de trabajadores del Gobierno Regional de Tumbes ...   | 53 |
| Tabla 2. Muestra de los trabajadores del Gobierno Regional de Tumbes. ....       | 54 |
| Tabla 3. Gobierno Electrónico.....   | 58 |
| Tabla 4. Gestión Pública .....   | 58 |
| Tabla 5. Evaluación por expertos .....   | 59 |
| Tabla 6. Resumen de la validez por expertos .....                                | 60 |
| Tabla 7. Dimensiones de Gobierno electrónico .....                               | 61 |
| Tabla 8. Dimensiones de la Gestión Pública .....                                 | 62 |
| Tabla 9. Relación del Gobierno Electrónico con la Gestión Pública .....          | 63 |
| Tabla 10. Correlación entre Gobierno Electrónico y Gestión Pública .....         | 64 |
| Tabla 11. Relación de la Calidad de la Información con la Gestión Pública .....  | 64 |
| Tabla 12. Correlación entre Calidad de la Información y Gestión Pública .....    | 65 |
| Tabla 13. Relación de la Infraestructura Tecnológica con la Gestión Pública..... | 65 |
| Tabla 14. Correlación entre Infraestructura Tecnológica y Gestión Pública.....   | 66 |
| Tabla 15. Relación de la Marco Legal con la Gestión Pública .....                | 67 |
| Tabla 16. Correlación entre el Marco Legal y la Gestión Pública.....             | 68 |

## INDICE DE ANEXOS

|  |     |
|--|-----|
| Anexo 1. Matriz de consistencia.....                     | 90  |
| Anexo 2. Matriz de operacionalización.....               | 91  |
| Anexo 3. Cuestionario Variable Gobierno Electrónico..... | 92  |
| Anexo 4 Cuestionario Variable Gestión Pública.....       | 93  |
| Anexo 5. Confiabilidad Alfa de Crombach.....             | 94  |
| Anexo 6. Rho de Spearman.....                            | 98  |
| Anexo 7. Validez de Expertos.....                        | 100 |
| Anexo 8: Matriz de datos Prueba Piloto.....              | 106 |

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación del gobierno electrónico en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023. Se llevó a cabo mediante una investigación de tipo aplicada, no experimental, cuantitativa, correlacional y transversal. La población estuvo compuesta por los 61 colaboradores del GORE con una muestra intencional por convenir a los intereses de la investigación. Las variables fueron el gobierno electrónico con las dimensiones sobre la calidad de la información, la infraestructura tecnológica y el marco legal, para la variable dependiente gestión pública las dimensiones fueron la calidad de servicios públicos, la eficiencia y productividad y las políticas públicas electrónicas. Los resultados obtenidos fueron de nivel bajo con el 67,2%, para la dimensión calidad de la información también de nivel bajo con el 70,5% para la dimensión sobre la infraestructura tecnológica fue de nivel bajo con el 77% de las respuestas y para la dimensión sobre el marco legal fue de nivel medio con el 63,9% de las contestaciones de los colaboradores del GORE. Las conclusiones fueron la existencia de una relación positiva y significativa de nivel medio con un Rho de 0,631 y significancia bilateral de 0,000 entre las variables. Aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo general. Para la dimensión calidad de la información el Rho fue de 0,102 existiendo una relación positiva y significativa de nivel débil. Para la dimensión infraestructura tecnológica se aceptó la hipótesis de trabajo para el objetivo específico dos con un Rho de 0,444 y finalmente para la dimensión sobre el marco legal el Rho fue de 0,681 indicando una relación positiva y significativa entre la dimensión y la variable gestión pública.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, gestión pública, calidad de la información, infraestructura tecnológica, marco legal.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship of electronic government in the public management of the Regional Government of Tumbes, 2023. It was carried out through applied, non-experimental, quantitative, correlational and transversal research. The population was made up of the 61 GORE collaborators with an intentional sample to suit the research interests. The variables were electronic government with the dimensions on the quality of information, technological infrastructure and the legal framework, for the dependent variable public management the dimensions were the quality of public services, efficiency and productivity and electronic public policies. The results obtained were of low level with 67.2%, for the quality of information dimension also of low level with 70.5% for the dimension on technological infrastructure was of low level with 77% of the responses and for the dimension on the legal framework it was of medium level with 63.9% of the answers from GORE collaborators. The conclusions were the existence of a positive and significant medium-level relationship with a Rho of 0.631 and bilateral significance of 0.000 between the variables. Accepting the working hypothesis for the general objective. For the quality of information dimension, the Rho was 0.102, with a positive and significant relationship at a weak level. For the technological infrastructure dimension, the working hypothesis was accepted for specific objective two with a Rho of 0.444 and finally for the dimension on the legal framework the Rho was 0.681 indicating a positive and significant relationship between the dimension and the public management variable.

Keywords: Electronic government, public management, information quality, technological infrastructure, legal framework.

## I. INTRODUCCIÓN

En un mundo caracterizado por la creciente interconexión y la revolución tecnológica, el Gobierno Electrónico se ha erigido como un paradigma transformador en la gestión pública a nivel global. Esta innovadora modalidad de administración gubernamental ha experimentado un auge constante a lo largo de los últimos años, y en el 2023, su influencia se manifiesta de manera significativa en diversas latitudes. En este contexto, el presente estudio se propone analizar el impacto y la implementación del Gobierno Electrónico en el Gobierno Regional de Tumbes, Perú.

Los gobiernos tienen la necesidad de organizar, optimizar, abaratar y transparentar los procesos de las actividades todo lo cual ha motivado a utilizar de manera acelerada el uso de las tecnologías de la información (TIC) con el objeto de mejorar cada día los servicios prestados a los ciudadanos, creando plataformas compatibles para afrontar cada día los mas complejos problemas como la interoperabilidad, compatibilidad acceso, seguridad, entre muchas necesidades que deben solucionar mediante la gestión pública.

El Gobierno Electrónico, también conocido como e-Gobierno, se refiere al empleo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad en la prestación de servicios gubernamentales. A nivel mundial, el surgimiento de este enfoque ha redefinido la relación entre los ciudadanos y sus gobiernos, abriendo nuevas posibilidades para la participación ciudadana y la optimización de los procesos administrativos.

En el contexto latinoamericano, la adopción del Gobierno Electrónico ha sido un fenómeno de creciente relevancia. Países como Brasil, México y Colombia han liderado iniciativas significativas en esta área, lo que subraya la importancia que se le concede a la modernización de la gestión pública en la región. En Perú, el Gobierno Electrónico ha sido una prioridad en la agenda gubernamental, marcando un punto de inflexión en la forma en que se relaciona con sus ciudadanos y cómo se gestionan los asuntos públicos.

Representantes de Bahamas, Chile, Costa Rica y Uruguay compartieron sus desarrollos en los dos últimos años en materia de gobierno digital, que los han posicionado entre los más avanzados en la región de “América Latina y el Caribe, según el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas. Persisten desafíos para cerrar la brecha digital y no dejar a nadie atrás”. (CEPAL, 2022)

“Gobierno Electrónico conceptualmente está definida como el manejo de tecnologías de la información y comunicación (TICs) que es utilizada en este caso para entregar servicios estatales autónomos de tiempo, distancia y complejidad organizacional”. (CEPAL, 2011)

Los beneficios asociados a la implementación de un gobierno electrónico, tienen relación con la necesidad de conectar a los ciudadanos y el estado, el acceso a la información, celeridad en los trámites y lograr mayor bienestar mediante los servicios públicos en línea.

La Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, viene liderando los “esfuerzos para garantizar el acceso inclusivo, seguro y de calidad al entorno digital en el país. En esa línea, durante el 2022, Perú logró consolidarse en los primeros puestos de los rankings sobre transformación digital del Banco Mundial y Naciones Unidas”. (PCM, 2022)

En el año 2022, el Perú decidió sumarse a la Declaración sobre un futuro digital confiable, sostenible e inclusivo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Esta declaración es un documento al que han adherido tanto los países miembros de la OCDE como la Unión Europea (UE) y sus asociados internacionales.

El Gobierno Regional de Tumbes, ubicado en la costa norte de Perú, está plenamente inmerso en esta tendencia. En un contexto donde la adopción de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ha sido continua, surgen desafíos y oportunidades únicas para la exitosa implementación del Gobierno Electrónico. Este estudio pretende indagar cómo el Gobierno Regional de Tumbes ha adoptado estas tecnologías y cómo esta transición ha impactado en su gestión pública, centrándose en la mejora de la calidad de los servicios, la participación ciudadana y la transparencia gubernamental.

El presente trabajo se estructura en torno a un análisis exhaustivo de la evolución y el impacto del Gobierno Electrónico a nivel mundial, latinoamericano y peruano, para luego enfocarse en el caso particular de Tumbes. Al hacerlo, se busca brindar una comprensión más profunda de cómo esta modalidad de gobierno interactúa con la gestión pública a nivel regional y cómo puede contribuir al desarrollo sostenible y al bienestar de sus ciudadanos en el año 2023.

En el contexto actual, la implementación efectiva de soluciones de gobierno electrónico y su relación con la gestión pública son temas de creciente importancia. El propósito de esta investigación es analizar y comprender en profundidad la interacción entre el gobierno electrónico y la gestión pública en el contexto del Gobierno Regional de Tumbes (GORE).

Los alcances de esta investigación son los siguientes:

Esta investigación se centrará en evaluar la implementación actual de soluciones de gobierno electrónico en el GORE de Tumbes. Se analizará la disponibilidad y eficiencia de los servicios electrónicos ofrecidos por el gobierno regional.

Se explorará cómo la adopción de tecnologías de gobierno electrónico ha impactado en la eficiencia, la transparencia y la calidad de la gestión pública en el GORE. Se prestará especial atención a los cambios en los procesos de toma de decisiones y la prestación de servicios públicos.

Esta investigación identificará los desafíos y barreras específicas que enfrenta el GORE de Tumbes en la implementación de soluciones de gobierno electrónico. Se examinarán factores como la infraestructura tecnológica, la capacitación, la seguridad de la información y la participación ciudadana.

Sobre la base de los hallazgos, se formularán recomendaciones concretas para mejorar la implementación del gobierno electrónico en el GORE y fortalecer su impacto positivo en la gestión pública. Estas recomendaciones serán fundamentales para orientar futuras políticas y decisiones en la región.

Mediante el análisis de estos alcances, esta investigación tiene como objetivo proporcionar una visión integral de la relación entre el gobierno electrónico y la gestión pública en el GORE de Tumbes y contribuir al desarrollo de estrategias efectivas para el fortalecimiento de ambos ámbitos.

El objeto de estudio de esta investigación se centra en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) por parte del Gobierno Regional de Tumbes (GORE) en el contexto del gobierno electrónico y su relación con la gestión pública. En particular, se explorará la calidad de la Información, infraestructura tecnológica, marco legal, calidad de servicios públicos, eficiencia y productividad, programas y políticas eficaces y su influencia en la gestión pública de la Región Tumbes.

La investigación pretende lograr además la evaluación de la implementación actual de soluciones de gobierno electrónico, esto implica analizar la disponibilidad y eficiencia de los servicios electrónicos ofrecidos por el gobierno regional. Explorar el impacto de la adopción de tecnologías de gobierno electrónico, se busca entender cómo estas tecnologías han afectado la eficiencia, transparencia y calidad de la gestión pública en el GORE. Se prestará especial atención a los cambios en los procesos de toma de decisiones y la prestación de servicios públicos. Identificar desafíos y barreras específicas, la investigación se enfocará en examinar factores como la infraestructura tecnológica, la capacitación, la seguridad de la información y la participación ciudadana que puedan obstaculizar la implementación exitosa del gobierno electrónico en el GORE. Formular recomendaciones para mejorar la implementación del gobierno electrónico, basándose en los hallazgos, se buscará proponer recomendaciones concretas que puedan fortalecer el impacto positivo del gobierno electrónico en la gestión pública del GORE de Tumbes. Estas recomendaciones serán útiles para orientar futuras políticas y decisiones en la región.

Proporcionar una visión integral, la investigación busca ofrecer una visión completa de la relación entre el gobierno electrónico y la gestión pública en el GORE de Tumbes, con el fin de contribuir al desarrollo de estrategias efectivas para fortalecer ambos ámbitos. Explorar diversos aspectos relacionados con las TIC y su influencia en la gestión pública, se abordará la calidad de la información, infraestructura tecnológica, marco legal, calidad de servicios públicos, eficiencia y productividad, programas y políticas eficaces, todo en el contexto de su influencia en la gestión pública de la Región Tumbes. En resumen, el estudio busca entender cómo el Gobierno Regional de Tumbes ha implementado y se ha adaptado al Gobierno Electrónico, identificar áreas de mejora, superar desafíos y formular recomendaciones que impulsen el uso efectivo de las TIC para mejorar la gestión

pública y el bienestar de sus ciudadanos.

En el año 2022, Perú se sumó a la Declaración sobre un futuro digital fiable, sostenible e inclusivo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Este documento ha sido adoptado por los países miembros de la OCDE, la Unión Europea (UE) y sus colaboradores internacionales.

Esta adhesión posibilitará que el país continúe fomentando el desarrollo inclusivo y el fortalecimiento institucional con un enfoque centrado en el ciudadano. Asimismo, permitirá mejorar su desempeño como Estado en la provisión de servicios, fortalecer la confianza y la seguridad digital, promover la protección al consumidor, y promover otras prácticas beneficiosas para la ciudadanía. (OCDE, 2022)

La incorporación a esta declaración posibilitará que el país continúe promoviendo el desarrollo inclusivo y fortaleciendo las instituciones con un enfoque centrado en el ciudadano. Además, permitirá mejorar el desempeño del Estado en la prestación de servicios, fortalecer la confianza y la seguridad digital, así como promover la protección al consumidor, entre otras prácticas beneficiosas para la ciudadanía. (OCDE, 2022)

La adhesión a esta significativa declaración fue posible gracias a que Perú está alineado con los compromisos establecidos en ella. Esto se debe a que la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SGTD), entidad encargada del Sistema Nacional de Transformación Digital, ha elaborado el marco normativo correspondiente en áreas como gobierno digital, confianza digital, economía digital, datos, interoperabilidad y seguridad digital. Este esfuerzo ha contribuido a fortalecer e impulsar las estrategias para la transformación digital en el país. (OCDE, 2022)

El gobierno peruano promulgó la presente ley con el propósito de establecer el marco de gobernanza del gobierno digital. Este marco tiene como objetivo gestionar adecuadamente la identidad digital, los servicios digitales, la arquitectura digital, la interoperabilidad, la seguridad digital y los datos. Asimismo, regula el uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y la provisión de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno. (D.L. 1412, 2018)

El GORE de Tumbes no es ajeno a esta problemática y en aras de brindar un mejor servicio a la ciudadanía ha implementado las tecnologías de la información para lograr celeridad, transparencia en los servicios ofrecidos, con la implementación de los medios necesarios para lograr la modernización del estado.

Uno de los desafíos fundamentales radica en la infraestructura tecnológica limitada en la región de Tumbes. A pesar de los esfuerzos por ampliar la conectividad, existen áreas rurales que carecen de acceso a Internet de calidad, lo que dificulta la implementación efectiva de servicios gubernamentales electrónicos y limita la participación ciudadana.

La brecha en capacitación y alfabetización digital es un obstáculo importante. Tumbes enfrenta desafíos en la formación de su personal gubernamental y en la educación de la población en general, lo que obstaculiza la adopción y el uso eficiente de las herramientas electrónicas.

La falta de coordinación efectiva entre las diferentes instituciones gubernamentales en Tumbes puede ralentizar la implementación del Gobierno Electrónico. La colaboración y la interoperabilidad entre las diversas entidades son cruciales para una experiencia de usuario coherente y eficiente.

La ciberseguridad y la confianza en la protección de datos son preocupaciones crecientes. Los ciudadanos y las empresas necesitan estar seguros de que sus datos personales están protegidos, y el Gobierno Regional de Tumbes debe abordar estos temas de manera proactiva para ganar la confianza de los usuarios.

La asignación de recursos financieros limitados puede ser un obstáculo para la expansión y el mantenimiento de las infraestructuras tecnológicas necesarias. Esto plantea un desafío en la implementación a largo plazo del Gobierno Electrónico en Tumbes.

Al abordar estos desafíos específicos, se busca no solo identificar los obstáculos, sino también proponer soluciones y estrategias que permitan al Gobierno Regional de Tumbes avanzar hacia una administración electrónica más efectiva y alineada con las necesidades de su población en el año 2023. Estos desafíos ofrecen una visión más precisa de la realidad problemática que enfrenta Tumbes en su búsqueda de una gestión pública electrónica eficiente y transparente.

Entre los desafíos comunes que podrían estar afectando la implementación exitosa del gobierno electrónico en la región de Tumbes: La falta de infraestructura tecnológica, como acceso a Internet de alta velocidad y hardware adecuado, puede ser un obstáculo para la adopción de soluciones de gobierno electrónico. La capacidad de la población local para utilizar las herramientas y servicios en línea puede ser limitada. La falta de alfabetización digital puede dificultar la participación activa de los ciudadanos en los procesos de gobierno electrónico. Garantizar la seguridad de los datos y la información confidencial es fundamental en el gobierno electrónico. Los problemas de ciberseguridad y la falta de medidas adecuadas de protección de datos pueden ser desafíos significativos. Uno de los objetivos del gobierno electrónico es fomentar la participación ciudadana. Sin embargo, puede haber una falta de conciencia o interés por parte de la población en participar en los procesos electrónicos de toma de decisiones. Tanto los funcionarios públicos como los ciudadanos necesitan capacitación y formación para aprovechar al máximo las tecnologías de gobierno electrónico. La falta de programas de capacitación adecuados puede ser un problema.

Las regulaciones y normativas que rigen el gobierno electrónico pueden estar desactualizadas o no adaptarse a las necesidades y realidades locales. Esto puede dificultar la implementación de soluciones modernas y eficientes. La asignación de recursos financieros para proyectos de gobierno electrónico puede ser insuficiente. La falta de fondos adecuados puede obstaculizar la expansión y mejora de los servicios electrónicos. La digitalización de los servicios públicos y trámites administrativos puede ser un proceso complejo y costoso. Asegurar que todos los servicios estén disponibles en línea y sean eficientes puede ser un desafío. Asegurar que los servicios electrónicos sean accesibles para todos, incluyendo personas con discapacidades y aquellos en áreas rurales, es fundamental. La brecha digital puede excluir a ciertos grupos de la población.

Finalmente no podemos dejar de mencionar la adopción de tecnologías electrónicas a menudo implica un cambio en la cultura organizativa. La resistencia al cambio por parte de los empleados públicos puede ser un desafío importante. Identificar y abordar estos desafíos específicos, el GORE de Tumbes puede avanzar en su implementación de gobierno electrónico y brindar servicios más eficientes y accesibles a la comunidad. Además, es fundamental la colaboración

con expertos en tecnología y la sociedad civil para superar estos obstáculos y avanzar hacia un gobierno electrónico más efectivo.

Proporcionaremos una visión más profunda y detallada de las dificultades específicas que el GORE enfrenta en su esfuerzo por implementar soluciones de gobierno electrónico efectivas. Mediante el abordaje de la falta de infraestructura tecnológica, la capacitación limitada, la seguridad de los datos, las regulaciones desactualizadas, la asignación insuficiente de recursos financieros y otros desafíos que mencionaste son aspectos clave para comprender las barreras reales que enfrenta Tumbes en la implementación exitosa del Gobierno Electrónico. También destacaremos la importancia de la colaboración con expertos en tecnología y la sociedad civil para superar estos obstáculos, lo cual es esencial para avanzar hacia un gobierno electrónico más efectivo y accesible.

Esta sección proporciona un panorama completo y detallado de los desafíos a los que se enfrenta el GORE de Tumbes, lo que permitirá proponer estrategias y soluciones concretas para mejorar la implementación del gobierno electrónico y brindar servicios más eficientes a la comunidad.

La investigación presenta un valor teórico, que permitirán explicar las variables en estudio. Asimismo los encuentros del trabajo admiten extender el conocimiento científico de las variables gobierno electrónico y la gestión pública, pretendiendo contribuir a la solución de la problemática creada en torno a la modernización del estado, con el objeto de acercar al ciudadano a los gobiernos.

En el nivel práctico se intenta que los resultados encontrados faciliten el diseño de un plan de mejora, basado en los alcances del gobierno electrónico con el propósito de mejorar la gestión y la calidad de los procedimientos dentro de la institución como a la población.

Mediante la metodología utilizada aportamos los instrumentos para la recolección, procesamiento y análisis de los datos, con las respectivas pruebas de confiabilidad de acuerdo a los procedimientos de la investigación para lograr mejores resultados.

Socialmente justificamos el desarrollo de la investigación mediante el aporte de las soluciones para lograr el bienestar de la ciudadanía en aras de lograr una mayor comunicación, transparencia con la finalidad de acercar al ciudadano al estado

mediante el beneficio de las políticas públicas.

Por lo descrito se plantean las interrogantes siguientes: Problema general ¿Cuál es relación del Gobierno Electrónico con la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023?, Problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación de la calidad de la información en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023?, 2. ¿Cuál es relación de la infraestructura tecnológica en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023?, 3. ¿Cuál es es relación del marco legal con la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023.

Para la investigación fueron planteadas la hipótesis general como: La relación del gobierno electrónico es directa y significativa en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023. Las hipótesis específicas fueron: 1. La relación de la calidad de la información es directa y significativa en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023. 2. La relación de la infraestructura tecnológica es directa y significativa en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023. 3 La relación del marco legal es directa y significativa en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023.

Como objetivo general tenemos: Determinar la relación del gobierno electrónico en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023. Con los objetivos específicos: 1. Determinar la relación de la calidad de la información en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023. 2. Determinar la relación de la infraestructura tecnológica en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023. 3. Determinar la relación del marco legal en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023. 3. Determinar la relación del marco legal en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023.

## **II. ESTADO DEL ARTE**

### **2.1 Bases teórico – científicas**

#### **Gobierno electrónico**

Esta se define como "una innovación continua en la forma en que se ofrecen los servicios, en la participación de los usuarios y en la modalidad de gobierno, a través del cambio en las relaciones internas y externas mediante la tecnología, Internet y los medios de información." (Gartner Group, 2016)

"El gobierno electrónico corresponde al uso de tecnologías de la información y la comunicación, especialmente Internet, como un instrumento para mejorar la gestión gubernamental". (OECD, 2014)

"Se define como el uso de tecnologías de la información por parte de las entidades gubernamentales, con la capacidad de transformar las relaciones entre la población, las empresas y otras instancias del gobierno". (Banco Mundial, 2016)

Por otro lado, Bonnefoy y Armijo (2015)

Mencionan que los datos que debe contener la gestión del gobierno electrónico deben estar completos y no tener limitaciones de privacidad u otros parámetros de acceso; debiendo estar almacenados de forma electrónica, y estar disponibles partiendo de la fuente que lo origina sin modificaciones y sin modalidades agregadas. De forma tal que se garantice también la oportunidad y la disponibilidad sea siempre lo más ampliamente factible para los usuarios y los fines diversos. Pudiendo la data ser procesada y tener una razonabilidad en su estructuración que permita su automatización por diferentes instrumentos.

Rivera (2016), "adiciona que su acceso debe ser indiscriminado, es decir,

disponible para cualquier ciudadano sin solicitar registros previos; y el formato de la data no debe tener un propietario y estar libre de patentes o licencias”.

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2014)

La define como el uso de las tecnologías de la información y comunicación, por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana (p.26). (CEPLAN, 2021)

Para Vargas (2011)

Los inconvenientes son: exiguos recursos económicos, exiguos recursos humanos, una inadecuada puesta en funcionamiento del e-Gobierno podría malgastar los recursos y fracasar en divulgar y prestar servicios, sistemas informáticos más potentes, la totalidad de los usuarios no tienen conexión a banda ancha para poder acceder a la información y a los servicios que presta el, eGobierno, falta de infraestructura, sistemas educativos débiles y acceso inadecuado a la tecnología.

"El gobierno electrónico, implementado en las instituciones, implica considerar diversos aspectos como externos, internos, relacionales y promocionales para establecer relaciones con entidades privadas y la población, facilitando así la distribución de servicios." (Urquiza y Suarez, 2011)

Objetivos y fines del e-Gobierno

"El objetivo del e-Gobierno es aprovechar las oportunidades que ofrecen las tecnologías de la información y comunicación, integrándolas en los procedimientos y objetivos, con el fin de aumentar la eficacia y la legitimidad política y democrática." (Vargas, 2011)

Para Vargas (2011)

En lo que respecta a los fines del e-Gobierno, es la adaptación de las TIC al eGobierno desde las perspectivas sujeto y objeto. Desde la perspectiva

sujeto, participa en el establecimiento de un contexto organizador de las comunicaciones que promuevan la competencia y ofrezcan accesibilidad de las TIC a los ciudadanos, en el planteamiento de la prevención de la seguridad que garanticen las transacciones electrónicas, para permitir a otros actores intervenir en la creación de 31 la garantía de unos servicios mínimos de comunicación para la población con menores recursos económicos. (Vargas, 2011)

## Inconvenientes del e-Gobierno

Para Vargas (2011)

El e-Gobierno compromete un arduo trabajo de innovación institucional y transición de las entidades públicas, se creyó que la modernización del sector público era adaptar la experiencia del sector privado al sector público. Los inconvenientes son: exiguos recursos económicos, exiguos recursos humanos, una inadecuada puesta en funcionamiento del e-Gobierno podría malgastar los recursos y fracasar en divulgar y prestar servicios, sistemas informáticos más potentes, la totalidad de los usuarios no tienen conexión a banda ancha para poder acceder a la información y a los servicios que presta el eGobierno, falta de infraestructura, sistemas educativos débiles y acceso inadecuado a la tecnología. (Vargas, 2011).

## Ventajas del e-Gobierno

Según Vargas (2011),

Entre sus ventajas se destaca el acopio y procesamiento de grandes cantidades de datos. El empleo de la información es fundamental para una gestión pública eficiente. El uso de las tecnologías de la información y comunicación es un instrumento clave para su aprovechamiento en diversas áreas, lo que conduce a procesos más competentes. Además, propicia nuevas formas de comunicación en el gobierno, donde la información desempeña un papel crucial en el cumplimiento de responsabilidades y metas.

Las instituciones públicas son de naturaleza informativa y emplean las

normas y acuerdos que se expresan en organizaciones y procesos, es por ello por lo que el e-Gobierno es tan conveniente dentro del Gobierno.

La optimación que ofrece el eGobierno incrementa radicalmente la eficacia del Gobierno, debido a que el eGobierno faculta con sensatez los procedimientos burocráticos, disminuye costos de transacción y emplea recursos de un modo productivo y fundamentalmente accede a objetar convenientemente y acrecentar la calidad de sus servicios; incluso incrementa los vínculos entre los ciudadanos y el Gobierno, igualmente faculta a los ciudadanos a contribuir enérgicamente en el proceso de toma de decisiones y estar más enterado de los aspectos relacionados con la comunicad y el desarrollo social.

Además, sus ventajas son: Gobierno más competente, gobierno que economiza tiempo y dinero, incrementa los vínculos entre los ciudadanos y el Gobierno, participación ciudadana, difusión de la información, reducción de la corrupción e incremento de la transparencia. (Vargas, 2011).

#### PCM (2013)

En los principios orientadores de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública: Innovación y aprovechamiento de las tecnologías, señala que para lograr los resultados se necesita que las entidades públicas deben emplear las tecnologías de la información y comunicación, esto se refiere al e-Gobierno con la finalidad de optimar la gestión pública al renovar los procesos para llevar a cabo con eficiencia sus acciones y actualizar su gestión con el propósito de garantizar las expectativas de los ciudadanos y empresas, contribuyendo con ello a la transición y mejora de la gestión pública. (PCM, 2013)

Según la PCM (2013),

El gobierno electrónico se desarrolla mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la administración pública, con el objetivo de mejorar de manera progresiva los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Su propósito es aumentar la eficiencia de la gestión pública, promover la transparencia

en el sector público y fomentar la participación ciudadana. Se concibe como un instrumento para lograr eficiencia, lo que implica la renovación y transición en las instituciones gubernamentales. Su enfoque principal es el ciudadano, buscando así optimizar la entrega de servicios y trámites tanto a ciudadanos como a empresas. (PCM, 2013)

Para un país como el nuestro, donde el empleo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) es limitado, lo que dificulta el desarrollo de un gobierno digital, es crucial implementar propuestas que aborden las necesidades tanto de los ciudadanos y empresas que tienen acceso a las TIC como de aquellos con acceso limitado a ellas. Esto implica adoptar dos enfoques principales: uno centrado en el ciudadano/usuario y otro enfocado en la perspectiva interna e institucional.

Cuando se aborda desde la perspectiva del ciudadano/usuario, se hace referencia a las instituciones encargadas de operar las ventanillas únicas de atención al ciudadano o empresas, los servicios públicos en línea, así como los canales presenciales, telefónicos, virtuales, entre otros. Todo esto se adapta a las necesidades de los ciudadanos y empresas, lo que permite un mayor acceso a la información y a servicios públicos organizados.

Por otro lado, desde la perspectiva interna e institucional, las instituciones públicas pueden aprovechar instrumentos de información y gestión de bases de datos para mejorar sus labores. Esto incluye el uso de herramientas y la comunicación interna para una gestión más eficiente. (PCM, 2013)

Existe cierto desconcierto conceptual entre los factores del e-Gobierno y los de e-Administración, aunque es importante destacar que presentan particularidades distintas. Del mismo modo, sucede con los factores del e-Gobierno y los de e-Gobernanza. El e-Gobierno se enfoca en la producción y ejecución de políticas públicas para mejorar la prestación de servicios públicos, mientras que la e-Administración se centra en la optimización de procesos y procedimientos administrativos mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación, así como Internet. Esto permite ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles y centrados en los

ciudadanos. (Vargas, 2011, p.10).

"La e-Democracia es un factor crucial para consolidar la legalidad de las organizaciones públicas. Su función principal es analizar los problemas y tomar decisiones correspondientes para resolverlos, utilizando procedimientos de gestión en línea." (Vargas, 2011)

Para Vargas (2011)

Promotores de la gobernabilidad o buen gobierno, la e-Gobernanza. La definen, de una parte, como el proceso constante de hacer frente a las tensiones entre las necesidades crecientes, situaciones problemáticas o aprovechamiento de oportunidades, y de otra, como las capacidades de gobernar, crear tipos de solución o desarrollar estrategias para el beneficio de los ciudadanos.

Promotores de la democracia, la e-Democracia. Fortalecimiento de la democracia, consulta y acercamiento en los procesos de toma de decisiones on-line para con los ciudadanos.

Dinamizadores y elaboradores de políticas públicas. La e-Gobierno. Participación activa de actores críticos en la elaboración de las políticas públicas, para su aplicación, gestión, ejecución, evaluación y difusión de los resultados vía on-line, a nivel tanto macroeconómico como microeconómico (internacional, nacional, regional y local) para con los ciudadanos.

Prestadores de servicios públicos, la e-Administración. Participación activa de actores públicos que permitan la tramitación y difusión de los servicios e información, formulación de quejas y sugerencias, es decir, procesos y procedimientos administrativos on-line para con los ciudadanos. (Vargas C. , 2011)

## **Gestión Pública**

Garza (2012, p.122),

Involucra todas las acciones que se toman para la gestión de los recursos

de una entidad con el fin ulterior de que las políticas establecidas se cumplan, al igual que los objetivos y regulaciones normativas. De ahí que la gestión ha comenzado a ser empleada como sinónimo de administración, motivando sobre la conceptualización de la corriente anglosajona y de la nueva gestión pública.

La gestión pública es una terminología con conceptos no unívocos y con mucha imprecisión que involucra el conjunto de entidades públicas, que ejecutan la función administrativa y de gestión de gubernamental; incluyendo la gestión financiera en el sector público.

Diez (2012, p.45),

Lo define como la gestión de las atribuciones y deberes financieros y económicos cuya titularidad corresponde al Estado, empleando reglamentaciones, procedimientos y principios que norman las instancias públicas con personalidad jurídica; ya sean de nivel nacional, local o regional, enmarcado en lo especificado en el D.L.1436 - Decreto legislativo que regula la administración financiera en el Estado.

López (2018),

Se señala que existen dos tipologías de sistemas para llevar a cabo la gestión administrativa financiera en el Estado, lo que también involucra a los gobiernos regionales: los funcionales y los administrativos. Los sistemas funcionales tienen como objetivo garantizar el cumplimiento de las políticas públicas que requieren la participación de una o varias organizaciones del Estado para su ejecución. Estos sistemas están relacionados con las funciones específicas de cada entidad pública, lo que les permite gestionar las áreas que les son asignadas por ley.

Estos sistemas funcionales son la adecuación de la estructura orgánica, es decir, el dimensionamiento institucional, la definición de puestos y las relaciones entre las áreas. La centralización normativa, que se refiere a la forma como la información generada por las áreas y sistemas se centraliza

en función de una normativa única.

La descentralización operativa, que permite que las áreas de la entidad tengan la capacidad de llevar a cabo sus funciones sobre las atribuciones que le han sido conferidas. La probidad del accionar, donde la labor que desempeñan los servidores debe sujetarse a la legalidad y el cumplimiento del código de ética. La responsabilidad y sostenibilidad fiscal, donde todo el accionar administrativo financiero debe estar orientado a generar valor público sobre la base de la cuantificación de los ingresos que dispone.

La integración extra sistémica con los planes territoriales y sectoriales, es decir, los planes institucionales deben estar alineados a los lineamientos 18 estratégicos del territorio y de los planes sectoriales que se emiten desde el nivel central. (López, 2018)

Álvarez (2011)

Señala que la gestión pública es el conjunto de acciones que desarrollan funcionarios públicos, las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas previamente definidos aplicando métodos, técnicas y procedimientos en los distintos procesos llevados a cabo por la administración pública, articulando estrategias y recursos basados en “sistemas administrativos y funcionales, de acuerdo a prioridades establecidas en los planes y programas, los que están direccionados por las políticas públicas establecidas” (p.12).

Andía (2014) la define como:

“El conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas enmarcados por las políticas “gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo. Por la amplitud de los temas que involucra es compleja y se encuentra sujeta a los intereses y juicios de los ciudadanos (p.9). (Andía, 2014)

Morales (2018) “define que la gestión pública está compuesta por los espacios institucionales y los procesos mediante los cuales el Estado diseña e implementa

políticas, provee bienes y servicios, y aplica regulaciones con el fin de llevar a cabo sus funciones”. (p.65)

Bastidas & Pisconte, (2009)

La gestión pública, serie de acciones realizadas por las instituciones públicas con el propósito del logro de metas propuestas que son enmarcados por las mismas políticas del gobierno que fueron plasmados por el Poder Ejecutivo. Por lo tanto, la Gestión pública está a cargo del manejo de los medios apropiados para así cumplir y alcanzar el bienestar de la población, haciendo uso de los mecanismos en la toma de decisiones que permítala la repartición y asignación de los servicios en coordinación con otras entidades públicos que permitan el logro de objetivos colectivos (Bastidas & Pisconte, 2009).

Laurence & Lynn (2017)

Los administradores públicos en la gestión pública, necesitan tener claro el sentido de los objetivos de la entidad, sin embargo el autor menciona que nunca se sabrá a ciencia cierta de alcanzar los propósitos por los nuevos retos que enfrenta la gestión pública donde incluso se tiene que enfrentar al director más experimentado con una situación, política y cultural por lo que el gestor pública debe experimentar con varias iniciativas tratando de determinar que funciona y que no funciona (Laurence & Lynn, 2017).

Elys Mora (2021)

Para las instituciones gubernamentales, es importante ya que busca la mejor administración de los recursos del país, estableciendo parámetros que las instituciones gubernamentales debe cumplir para que la distribución de esos recursos se realice de la mejor manera, y dichas instituciones cumplan con dar bienestar a la población y cubrir sus necesidades.

Huaira, (2021)

El gobierno electrónico se relaciona con la gestión pública de manera estrecha, ya que es utilizado como instrumento para ayudar que dicha

gestión cumpla con sus objetivos de forma eficiente. Al igual que la gestión pública el gobierno electrónico busca hacer valer los derechos de la colectividad, sin embargo lo hacen de distintas formas. La gestión pública se vale de varias herramientas tanto tecnológicas como de cualquier otra índole, para que las organizaciones presten los servicios adecuadamente, mientras que el gobierno electrónico hace uso de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) para aumentar la productividad de dichos entes, pero ambos buscan el mismo objetivo, el cumplimiento efectivo de las políticas gubernamentales en pro del desarrollo del país.

## **2.1 Antecedentes**

### **Internacional**

González (2020) en Chile,

Con el título "Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades: Evidencia del caso chileno", Gonzales (2020) llevó a cabo una investigación sobre los factores del gobierno digital en instituciones estatales. El objetivo fue analizar los elementos del gobierno electrónico en cinco entidades municipales. La metodología empleada abarcó al 71% de la población investigada, con el fin de evaluar la georreferenciación utilizando el índice e-valor del año 2016 para medir la disponibilidad de servicios digitales en cada municipio. Entre los resultados más destacados se evidenció que los factores examinados se corresponden con las necesidades para implementar una estrategia de gobierno electrónico. Además, los modelos de distribución espacial en la región permitieron señalar la importancia de la infraestructura para el éxito de las iniciativas de gobierno electrónico en los gobiernos locales. (Gonzales, 2020)

García y Plasencia (2020) en Cuba,

En su estudio sobre el proceso de informatización y gobierno electrónico tuvieron como objetivo proponer elementos de informatización para promover un mejor desenvolvimiento en la gestión de procesos. La metodología de estudio fue bajo estrategias tecnológicas apoyados en sus

ventajas. Finalmente, la investigación pudo arribar que el gobierno electrónico de una entidad será exitoso mientras que este tenga una adecuada organización en la administración de lado de la informatización proponiendo y disponiendo de servicios en línea de calidad y que puedan garantizar la seguridad de las TIC involucradas. (García y Plascencia, 2020)

Delgado (2016) en México,

En su estudio sobre un tipo de gobierno electrónico para la innovación social en el país, Delgado (2016) tuvo como objetivo implementar un modelo de gobierno electrónico que facilitara el desarrollo de la innovación social, teniendo en cuenta la perspectiva organizacional, política y tecnológica existente. El propósito era analizar el nivel de innovación y fortalecerlo mediante este enfoque. En cuanto a la metodología, el estudio comenzó con el análisis de definiciones y procesos relacionados con el concepto de gobierno electrónico. Luego, se seleccionaron los cinco elementos que se utilizarían en el nuevo procedimiento. Finalmente, la investigación concluyó que el procedimiento implementado fue exitoso y se percibió como novedoso, ya que logró abordar algunos aspectos clave en la sociedad. (Delgado, 2016)

Ruiz (2017),

En su estudio referente a la transparencia de la administración pública mediante estrategias de gobierno electrónico en Bogotá – Colombia, cuyo objetivo fue desarrollar estrategias de gobierno electrónico que puedan bajar la corrupción en la administración pública. Referido a la metodología de estudio se usó la observación de los documentos existentes sobre corrupción, así también la revisión de informes que tienen como tema central los procesos de transparencia. De los resultados derivados se puede ultimar que los inadecuados manejos administrativos sucedieron por el escaso control, inexistencia de aplicación de la normativa, seguido por la falta de información de los trabajadores para los procesos. Por ello es necesario contar con profesionales competentes con este tipo de información para mejorar la ejecución de actividades, y reducir la corrupción en la sociedad.

(Ruiz, 2017)

Morales (2016),

En su estudio acerca de cómo la población pueda acceder a los servicios públicos a través de un sistema de gobierno electrónico de Ambato en Ecuador, que tuvo como objetivo estudiar el portal de gobierno electrónico y la entidad que tiene como objetivo fortalecer aspectos de velocidad y rendimiento en la atención a los usuarios, además de administrar adecuadamente la información registrada mediante este proceso haciéndola una plataforma más segura y estable. Dentro de la metodología se pudo desarrollar la revisión bibliografía documentada mediante la técnica de observación y encuesta para analizar las fortalezas y deficiencias de la plataforma. Se pudo concluir que la herramienta WAI, es la base principal para los procesos administrativos virtuales, el cual presenta debilidades en las etapas de atención con el factor tiempo y cumplimiento. (Morales C. , 2016)

## **Nacional**

Huerta, (2022)

La presente investigación titulada: El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019, tuvo como objetivo general determinar si el gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, se desarrolló la investigación bajo el enfoque cuantitativo, fue una investigación básica, se empleó el método hipotético deductivo, su alcance fue cor relacional y se empleó el diseño no experimental de corte transversal cor relacional. La población objeto de estudio estuvo conformada por 167 personas entre funcionarios públicos y personal administrativo del Gobierno Regional de Lima, la muestra óptima fue censal y comprendió toda la población en estudio en vista que se requirió conocer el criterio de todos los participantes, se empleó las técnicas de la observación y la entrevista y el instrumento fue un cuestionario estilo Likert con cinco opciones de respuesta. La

investigación concluyó: Con un nivel de significancia del 95% se halló que existe un coeficiente de correlación positiva alta entre: El gobierno electrónico y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019; la correlación de Spearman resultó un valor de 0,846, resultado que confirma que el gobierno digital busca la transformación del gobierno mediante un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que se fusiona mediante el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC), con modalidades de gestión, planificación y administración.

Aedo, (2021)

Gobierno electrónico y la gestión pública en el área de planificación de un gobierno subnacional, Cusco, 2021. El objetivo principal de la investigación fue, comprobar de qué manera el gobierno electrónico influye en la gestión pública en el área de planificación de un Gobierno Regional, en el 2021. La investigación fue de tipo aplicado, fue de enfoque cuantitativo, además siendo un estudio de nivel correlacional, no experimental y utilizó el método hipotético deductivo. La población estuvo compuesta por 120 trabajadores y funcionarios teniendo como muestra a 92 trabajadores y funcionarios. Para el recojo de información se utilizó como técnica la encuesta con su instrumento el cuestionario para las dos variables de estudio. En cuanto a los resultados, el 50% de los encuestados indican que en el área de planificación casi siempre se hacen uso de los TICs, así mismo se pudo demostrar que entre el gobierno electrónico y gestión pública; coexiste una correlación positiva moderada ya que el valor de  $r$  es la siguiente ( $r = 0,473$ ), así mismo es directamente proporcional; es decir, concurre una relación directa considerablemente entre las variables de estudio, ( $P = 0,000$ ) ya que el  $p < 0,05$ , llegando a la conclusión de que el gobierno electrónico influye en la gestión pública en el área de planificación de un Gobierno Regional, en el 2021.

Bruzza (2020),

En la ciudad de Lima, en su exploración sobre implementar un modelo de gobierno electrónico dirigida a entidades públicas en el Perú, cuyo propósito fue proponer un modelo de gobierno electrónico denominado MIGE, fundamentado en mejores prácticas y gestión de servicios. Esta metodología consistió en la elaboración teórica y práctica para la implementación del modelo en mención que presentó diferentes componentes orientados a la revisión sistemática del gobierno electrónico con la referencia del COBIT 5.0. La investigación pudo concluir que mediante los resultados obtenidos sobre la inserción del modelo propuesto MIGE se ha fortalecido el uso de las tecnologías de información como un aporte práctico que emplea de mejor manera las buenas prácticas en las entidades públicas. (Bruzza, 2020)

Huancas, (2020)

Con la tesis sobre Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020, con el como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020, la metodología corresponde a una investigación del tipo básica, con un diseño no experimental, transversal, cuantitativo, descriptivo y correlacional. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de encuesta; además de una población y muestra de 52 trabajadores de la Oficina de Administración de la sede central del Gobierno Regional de San Martín. El procesamiento de datos se efectuó empleando el estadístico de correlación de Pearson. Los resultados indican que el nivel del gobierno electrónico es medio con 71.3%, y el nivel de la gestión administrativa financiera, es medio con 63.2%. Finalmente, se concluye que la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020, es directa y significativa; habiéndose obtenido un valor de 0.859 para el coeficiente de correlación de Pearson y el coeficiente de determinación  $r^2=0.737$ .

Quiñones, (2019)

Con el título Propuesta de implementación de un DATAMART como soporte de toma de decisiones para la oficina de planeamiento estratégico del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón - Nuevo Chimbote, 2019. (Artículo científico), Chimbote, Perú. Investigación del tipo básica con un diseño no experimental descriptivo, población y muestra de 23 servidores del área informática y de la oficina de planeamiento. Se aplicó la técnica de la entrevista y como instrumento el cuestionario de entrevista. En sus conclusiones detalla: El componente de aceptación de los procedimientos actuales se evidenció que el 90.91%, no se encuentra satisfecho con la situación actual; el componente de la necesidad para implementar un Datamart como elemento de apoyo para la adopción de decisiones, se evidencia que el 100.0% sí presenta esta necesidad de su implementación.

### **Local**

Vergaray, (2021)

El objetivo de este trabajo de investigación fue desarrollar un plan de gobierno electrónico para la gestión administrativa en la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro en el distrito de Tumbes durante el año 2021. Se empleó un enfoque cualitativo que involucró la participación de los principales funcionarios de la entidad, quienes facilitaron información básica sobre la situación actual. Se realizaron entrevistas generales y específicas utilizando una guía diseñada, además de un análisis documental. El resultado obtenido fue el desarrollo de un plan de gobierno electrónico que busca mejorar la disposición de todos los servicios administrativos en línea ofrecidos por la municipalidad mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación. Los funcionarios entrevistados destacaron la importancia y necesidad de innovar el servicio electrónico con todos los involucrados, tanto internos como externos, del gobierno local. En conclusión, este trabajo proporciona la base científica y técnica para la implementación de un plan de gobierno electrónico que mejore la gestión administrativa de la municipalidad a partir del año 2022.

Loaiza, (2022)

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021. Se empleó una metodología básica, de nivel descriptivo-correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La muestra consistió en 50 colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes. El instrumento de recolección de datos fue validado mediante juicio de expertos en la materia. Los resultados mostraron que la variable gobierno digital y la variable simplificación administrativa tienen una correlación negativa moderada, según los colaboradores jurisdiccionales de la sede central de la Corte Superior de Justicia de Tumbes, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.662. Estos hallazgos llevan al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis general planteada.

### **2.3. Definición de términos básicos**

"Gobierno electrónico corresponde al uso de tecnologías para la información y la comunicación, especialmente Internet, como un instrumento para lograr una mejor gestión de gobierno." (OECD, 2014)

"Gobierno Electrónico, conceptualmente, se define como el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proporcionar servicios estatales de manera autónoma, superando las limitaciones de tiempo, distancia y complejidad organizacional." (CEPAL, 2011)

"La modernización de la gestión pública, según CEPLAN (2014), implica que el Estado se dirija al servicio de los ciudadanos y promueva el desarrollo, asegurando que el ejercicio de la función pública sea eficiente, democrático, transparente, descentralizado y participativo, en un contexto donde la ciudadanía sea ejercida plenamente por las personas." (p.26)

## **Política pública**

## CEPLAN (2014)

“Como el diseño que sustenta la acción pública. Basada en políticas nacionales del Estado, los gobiernos de turno establecen prioridades de gobierno claras y pertinentes, tomando en cuenta también las demandas” y necesidades de la población, que luego las entidades públicas expresarán en objetivos, metas y los respectivos procesos que los convertirán en productos institucionales: regulaciones, procedimientos administrativos, bienes y servicios públicos, todos los cuales tendrán un impacto positivo en el ciudadano, dados determinados recursos disponibles (p.27). (CEPLAN, 2014)

## Objetivos institucionales

"Soria (2011) define los objetivos institucionales como los propósitos establecidos por el titular del pliego para cada año fiscal, los cuales sirven de base para la elaboración de los presupuestos institucionales. Estos propósitos se traducen en objetivos institucionales de carácter general, parcial y específico, los cuales expresan los lineamientos de la política sectorial a la que responderá cada entidad durante el período." (p.209) (Soria, 2011)

## III. METODOLOGÍA

### 3.1 Hipótesis general

La relación del gobierno electrónico es directa y significativa en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023.

#### Hipótesis específicas:

1. La relación de la calidad de la información es directa y significativa en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023.

2. La relación de la infraestructura tecnológica es directa y significativa en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023.

3 La relación del marco legal es directa y significativa en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023.

#### Prueba de hipótesis

“El coeficiente de correlación de Spearman es una medida estadística utilizada para evaluar la asociación entre dos variables que tienen categorías ordinales. Estas categorías tienen un orden natural, como por ejemplo pequeño, mediano y grande”.

El coeficiente de Spearman puede variar en el rango de -1 a +1, donde:

- Si el coeficiente es +1, existe una correlación positiva perfecta entre las dos variables.
- Si el coeficiente es -1, existe una correlación negativa perfecta entre las dos variables.
- Si el coeficiente es cercano a 0, no existe una correlación lineal entre las dos variables.

La fórmula para calcular el coeficiente de correlación de Spearman es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde  $(d_i)$  es la diferencia entre los rangos de las dos variables para cada par de observaciones, y  $(n)$  es el número total de observaciones.

El estadístico de prueba para el coeficiente de correlación de Spearman se calcula utilizando la distribución t con  $(n - 2)$  grados de libertad. El valor p se calcula como  $(2 \times P(T > t))$ , donde  $(T)$  sigue una distribución t con  $(n - 2)$  grados de libertad.

La interpretación del coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) es como sigue:

“Valores cercanos a +1 indican una correlación fuerte y positiva entre las dos variables. Esto significa que a medida que una variable aumenta, la otra también tiende a aumentar, y viceversa”.

“Valores cercanos a -1 indican una correlación fuerte y negativa entre las dos variables. Esto implica que a medida que una variable aumenta, la otra tiende a disminuir, y viceversa”.

“Valores cercanos a 0 indican que no hay una relación lineal entre las dos variables. Sin embargo, puede existir otro tipo de correlación, como una relación no lineal”.

- Un valor de  $\rho = 0$  indica que no hay una relación lineal entre las dos variables.
- Una correlación positiva implica que ambas variables varían en el mismo sentido, mientras que una correlación negativa implica que ambas variables varían en sentidos opuestos.

Cuando se utiliza un nivel de confianza del 95% y se obtiene un valor de  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), lo que indica que existe una correlación significativa entre las dos variables. Esto significa que es poco probable que la correlación observada sea el resultado de la

variabilidad aleatoria en los datos.

Por otro lado, si el valor de  $p$  es mayor que 0.05, no podemos rechazar la hipótesis nula, lo que significa que no podemos afirmar que la correlación difiera significativamente de cero. En otras palabras, no hay suficiente evidencia para concluir que existe una correlación significativa entre las dos variables.

### **3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis**

“En la presente investigación se utilizó procedimientos correspondientes al estudio de tipo aplicada, la cual se definió como aquellos procedimientos orientados a analizar y describir un fenómeno de interés, con el propósito de ampliar el conocimiento de las variables, su aplicación práctica para contrastarla con la realidad”. (Valderrama, 2016)

Es decir, en la presente investigación “ los resultados contribuyen a conocer el estado actual de los estilos de liderazgo y de calidad de servicio del Gobierno Regional de Tumbes, con el propósito de describir y explicar la relación que existió entre las mismas”.

#### **Diseño**

Según Hernández y Mendoza (2018), una investigación es considerada no experimental cuando no implica la manipulación o alteración intencional de las variables de estudio. En este tipo de investigación, se realizan mediciones en el contexto natural de las variables, con el objetivo de ampliar el conocimiento sobre los fenómenos estudiados.

Además, el estudio se denomina transversal debido a que los datos se recolectan en un único corte en el tiempo, es decir, en un momento específico, sin seguimiento a lo largo del tiempo.

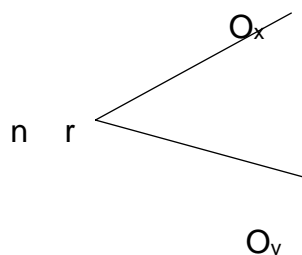
El diseño de la investigación implica que no se aplicaron planes, estrategias o programas que pudieran alterar el estado de las variables. En su lugar, las variables fueron medidas tal como se presentan en la cotidianidad, sin intervención por parte de los investigadores.

## Nivel

Según Hernández y Mendoza (2018), “en cuanto al nivel, la investigación se denomina correlacional. Este tipo de investigación describe que los objetivos del estudio se centran en establecer el grado de relación entre las variables de estudio, con el fin de determinar la influencia de un constructo sobre otro”. En otras palabras, el enfoque de la investigación correlacional busca identificar si existe una asociación entre las variables analizadas y la fuerza y dirección de esta relación.

La investigación tuvo como objetivo buscar la relación entre la variable gobierno electrónico y la gestión pública en el Gobierno Regional de Tumbes.

El esbozo de la investigación es como sigue:



n = Muestra

Ox = Variable Gobierno electrónico

Oy = Variable Gestión Pública

r = Relación entre variables

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Según Hurtado (2020), la población se refiere a la totalidad de elementos y sujetos que comparten características similares en relación con una problemática específica. Esta definición se complementa con la de Carrasco (2019), que la describe como el conjunto de todos los elementos o unidades de análisis que pertenecen al ámbito espacial donde se lleva a cabo la investigación.

“En el caso específico citado, la población estuvo constituida por 169 trabajadores administrativos nombrados, incluyendo funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares, que laboran en el Gobierno Regional de Tumbes bajo el Régimen laboral 276”. (Hurtado, 2020)

**Tabla 1.**

***Población laboral de trabajadores del Gobierno Regional de Tumbes.***

| <b>Categorías</b> | <b>Cantidad</b> |
|-------------------|-----------------|
| Funcionarios      | 9               |
| Profesionales     | 34              |
| Técnicos          | 107             |
| Auxiliares        | 19              |
| <b>Total</b>      | <b>169</b>      |

Fuente: Oficina de Recursos Humanos, 2022.

**Muestra**

Según Hurtado (2020), la muestra se define como una porción o subconjunto de la población que comparte características similares, y se selecciona de manera que sea representativa de la misma.

“En este contexto, para determinar la muestra de los trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Tumbes, incluyendo funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares, se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, como indica” Wittkoski (2000). Los detalles sobre la determinación de la muestra se encuentran en la Tabla 4 del estudio citado.

Se utilizó la formula tradicional para el cálculo de la muestra en poblaciones finitas, con los siguientes parámetros: N= 169, Z= 1.96, d=0.10, P o Q = 0.50.

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

$$n = \frac{169 \times (1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}{(0.05)^2 \times (168 - 1) + (1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}$$

**Dónde:**

Z = 1,96 a un grado de confianza del 95 %

P = 50 %, usuarios que asisten; como no se conoce se asume este porcentaje (Manual de Cooperación Técnica BID, 2000)

Q = (1 – P) = 0.50 %, usuarios que no asisten

E = 10% es el máximo error permisible

N = 169 trabajadores administrativos nombrados

**n= 61 trabajadores**

**Tabla 2.**

***Muestra de los trabajadores del Gobierno Regional de Tumbes.***

| <b>Categorías</b> | <b>Cantidad</b> |
|-------------------|-----------------|
| Funcionarios      | 3               |
| Profesionales     | 12              |
| Técnicos          | 39              |
| Auxiliares        | 7               |
| <b>Total</b>      | <b>61</b>       |

### **Muestreo**

Según Hernández y Mendoza (2018), “la selección de los colaboradores que formaron parte de la muestra se llevó a cabo mediante un muestreo de tipo aleatorio simple. Este método implica que todos los sujetos que componen la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados como muestra”, lo que garantiza una representación imparcial de la población.

En este caso, se aplicó la encuesta a los trabajadores administrativos nombrados en sus puestos de trabajo, dentro de su jornada laboral, como se detalla en los Anexos 3, 4 y 5 del estudio.

### **Criterios de inclusión**

Los trabajadores administrativos nombrados de ambos sexos que se encuentran laborando.

### **Criterios de exclusión**

Colaboradores contratados y los trabajadores nombrados que no desean participar de la investigación.

## **3.4. Métodos, técnicas e instrumentos**

### **Métodos**

De acuerdo con Carrasco (2019) se emplearán los métodos siguientes:

**Descriptivo.-** “Porque se pretende dar a conocer, describir, analizar y recoger los resultados obtenidos de acuerdo con el objeto de estudio, así como también determinar la implicancia entre las variables del estudio”.

### **Análisis**

“Porque mediante una operación intelectual posibilitará descomponer mentalmente un todo complejo en sus partes y cualidades en sus múltiples relaciones y componentes de las variables de estudio: liderazgo transformacional y la calidad del servicio”.

### **Síntesis**

Porque, mediante una operación inversa al análisis que establece mentalmente la unión entre las partes previamente analizadas y posibilita descubrir las relaciones y características generales entre los elementos de la realidad de las variables liderazgo transformacional y la calidad del servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.

### **Técnicas**

Según Valderrama (2016), la encuesta se define como un conjunto de procedimientos llevados a cabo de manera ordenada, con el objetivo de recopilar “las opiniones, actitudes y apreciaciones de un grupo de sujetos sobre un tema de interés. Esta técnica de investigación implica el uso de una escala de respuestas cerradas, que están establecidas previamente”.

En el estudio mencionado, el cuestionario se utilizó como el instrumento de medición para llevar a cabo la encuesta. El cuestionario proporciona preguntas estructuradas y respuestas predefinidas, lo que facilita la recopilación y el análisis de datos de manera sistemática.

### **Técnica documental**

El análisis realizado permitió recopilar información de diversas fuentes, incluyendo archivos, textos, revistas científicas, informes académicos y registros técnicos del Gobierno Regional de Tumbes. Para este fin, se utilizaron fichas bibliográficas como herramienta para registrar y organizar la información obtenida de estas

fuentes.

Las fichas bibliográficas proporcionan un medio estructurado para registrar los detalles relevantes de cada fuente, como el autor, el título, el año de publicación, el resumen del contenido y cualquier otra información importante. Esto facilita el proceso de análisis y posteriormente la elaboración de conclusiones basadas en la información recopilada de manera sistemática.

### **Instrumentos**

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), “los instrumentos de recolección de datos son medios o recursos que utiliza el investigador para registrar la información recopilada de las variables de estudio”.

En este estudio, se empleó la técnica de la encuesta, que se plasmó en un cuestionario. Este cuestionario consistió en un conjunto de preguntas organizadas de manera coherente y estructurada, permitiendo así la recolección de datos sobre la variable de estudio.

Además, como soporte para la técnica documental, se utilizó la ficha bibliográfica. Este instrumento permitió registrar la información pertinente de las variables en estudio, facilitando así la recopilación y organización de datos provenientes de fuentes documentales. (Hernández & Mendoza, 2018)

### **3.5. Procesamiento y análisis**

#### **Procesamientos**

Para llevar a cabo el desarrollo del trabajo, se emplearon los siguientes procedimientos:

a) Se solicitó la autorización de las autoridades de la institución pertinente para llevar a cabo la investigación.

b) Se coordinaron y planificaron las actividades relacionadas con la recolección de datos, asegurando una adecuada logística y cronograma para su ejecución.

c) Se aplicaron los cuestionarios a los trabajadores de la institución, con el fin de recabar la información necesaria sobre las variables de interés para el estudio.

d) Se diseñaron matrices u otros instrumentos para organizar y estructurar la información recolectada de manera sistemática, lo que facilitó el posterior análisis y procesamiento de los datos.

## **Análisis**

Se utilizaron los programas estadísticos SPSS para analizar los datos recopilados en el estudio. Los datos fueron sometidos a análisis descriptivo e inferencial siguiendo los procedimientos estadísticos pertinentes.

En el análisis descriptivo, se realizó una representación detallada del estado de las variables y sus dimensiones. Esto permitió identificar las características presentes en los datos y comprender mejor su distribución y comportamiento.

Por otro lado, en el análisis inferencial se exploró la relación entre las variables mediante técnicas estadísticas adecuadas. En particular, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para examinar la relación entre las variables. Este análisis permitió determinar si existían asociaciones significativas entre las variables estudiadas y proporcionar insights adicionales sobre la naturaleza de estas relaciones.

### **3.6. Confiabilidad.**

“Los instrumentos utilizados poseen confiabilidad mediante el análisis de consistencia interna, el cual radica en determinar el grado de correlación que presenta los ítems dentro del mismo instrumento”. (Cohen et al., 2007)

El instrumento para la recolección de los datos para la variable gobierno electrónico que consta de nueve preguntas en escala de Likert tuvo una consistencia interna de 0,969 medida por el coeficiente Alfa de Crombach, como resultado de la aplicación de una prueba piloto a 15 colaboradores del GORE de Tumbes de manera aleatoria.

**Tabla 3.**  
**Gobierno Electrónico.**

| <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>N de elementos</b> |
|-------------------------|-----------------------|
| 0.969                   | 18                    |

Fuente: Prueba Piloto

Para la variable gestión pública se procedió a la aplicación de la prueba piloto a los 15 trabajadores del GORE de Tumbes de manera aleatoria con un resultado del coeficiente Alfa de Cronbach de 0,904 indicándonos que existe confiabilidad interna en el instrumento. (Anexo 5)

**Tabla 4.**  
**Gestión Pública.**

| <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>N de elementos</b> |
|-------------------------|-----------------------|
| 0.904                   | 18                    |

Fuente: Prueba Piloto

### **3.7. Validez**

El procedimiento de validación de los cuestionarios fue llevado a cabo por expertos en el campo pertinente, quienes evaluaron la validez de contenido de cada ítem. Este proceso de validación es fundamental para garantizar la coherencia interna de los ítems, indicadores y dimensiones del cuestionario, como señala Ventura-León (2019).

El juicio de expertos implica la participación de especialistas con experiencia en el área de estudio, quienes tienen la capacidad de emitir evaluaciones y juicios informados sobre la aplicabilidad y relevancia de los ítems del cuestionario. Su opinión experta contribuye a mejorar la calidad y validez del instrumento, asegurando que este capture de manera precisa los aspectos relevantes del fenómeno en estudio.

La evaluación por expertos de los instrumentos se realizó mediante las siguientes categorías: Claridad, Coherencia y Relevancia. La calificación de las categorías mediante las categorías 1. No cumple, 2. Bajo nivel, 3.

Moderado nivel y 4. Alto nivel, cada categoría presentó un indicador.  
(Dorantes y otros, 2016)

**Tabla 5.**  
**Evaluación por expertos.**

| <b>Categoría</b>  | <b>Calificación</b>                                    | <b>Indicador</b>  |
|---|--|---|
| <b>Claridad</b><br><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas | 1.No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro   |
|   | 2.Bajo nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado por la ordenación de estas. |
|   | 3.Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|   | 4. Alto nivel  | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuadas.   |
| <b>Coherencia</b><br><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.    | 1.Totalmente en desacuerdo, no cumple con el criterio. | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|   | 2. Bajo nivel de acuerdo                               | El ítem tiene tangencial /lejana con la dimensión.  |
|   | 3.Acuerdo de nivel moderado                            | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|   | 4.Totalmente de acuerdo. (alto nivel)                  | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>Relevancia</b><br><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                    | 1. No cumple con el criterio                           | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|   | 2. Bajo nivel  | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|   | 3. Moderado nivel                                      | El ítem es importante.  |
|   | 4. Alto nivel  | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Fuente: (Dorantes y otros, 2016)

**Tabla 6.**

**Resumen de la validez por expertos.**

| <b>N°</b> | <b>Identificación del experto</b> | <b>Instrumento:<br/>Gobierno<br/>electrónico</b> | <b>Instrumento:<br/>Gestión por<br/>competencias</b> |
|-----------|-----------------------------------|--|--|
| 01        | José Domingo Mogollón             | Aplicable  | Aplicable  |
| 02        | José Bayona Ramírez               | Aplicable  | Aplicable  |
| 03        | Dr. Wayky Alfredo Luy             | Aplicable  | Aplicable  |

### **3.8. Variables y operacionalización**

Variable Independiente: Gobierno electrónico

#### **Definición conceptual**

“El gobierno electrónico corresponde al empleo de las tecnologías para la información y la comunicación, especialmente el internet como un instrumento para el logro de una mejor gestión de gobierno”. (OECD, 2014)

#### **Definición operacional**

Los datos para la variable gobierno electrónico fueron obtenidos mediante las técnicas de la encuesta con un cuestionario compuesto de dieciocho preguntas en escala de Likert aplicados a los directivos y trabajadores del Gobierno Regional de Tumbes, 2023

#### **Dimensiones**

##### **Calidad de la Información**

**Indicadores:** Sistemas de información.

##### **Infraestructura tecnológica**

**Indicadores:** Uso de las TICs.

Marco legal

Indicadores: Gobierno electrónico basado en desempeño.

**Tabla 7.**

***Dimensiones de Gobierno electrónico.***

| Dimensiones                 | Indicadores          | Preguntas               | Puntaje |         |
|-----------------------------|----------------------|-------------------------|---------|---------|
|                             |                      |                         | Mínimos | Máximos |
| Calidad de la información   | Gerencia Electrónica | 1, 2, 3, 4, 5, 6,       | 6       | 30      |
| Infraestructura tecnológica | Uso de las TIC's     | 7, 8, 9, 10, 11, 12,    | 6       | 30      |
| Marco Legal                 | Desempeño            | 13, 14, 15, 16, 17, 18, | 6       | 30      |
| V. Gobierno Electrónico     |                      |                         | 18      | 90      |

Fuente: Cuestionario

**Variable dependiente: Gestión pública**

**Definición conceptual**

Alvarez (2011) señala que la gestión pública es:

El conjunto de acciones que desarrollan funcionarios públicos, las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas previamente definidos aplicando métodos, técnicas y procedimientos en los distintos procesos llevados a cabo por la administración pública, articulando estrategias y recursos basados en sistemas administrativos y funcionales, de acuerdo a prioridades establecidas en los planes y programas, los que están direccionados por las políticas públicas establecidas” (p.12). (Alvarez J. , 2011)

**Definición operacional**

Los datos para la variable gobierno electrónico fueron obtenidos mediante las técnicas de la encuesta con un cuestionario compuesto de dieciocho preguntas en escala de Likert aplicados a los directivos y trabajadores del Gobierno Regional de Tumbes, 2023

**Dimensiones:**

Calidad de servicios públicos.

**Indicadores:** Gerencia electrónica.

**Eficiencia y productividad.**

**Indicadores:** Eficiencia en Costos

**Políticas públicas electrónicas**

Indicadores: Programas y políticas eficaces.

**Tabla 8.**

***Dimensiones de la Gestión Pública.***

| Dimensiones                     | Indicadores           | Preguntas               | Puntaje |         |
|---------------------------------|-----------------------|-------------------------|---------|---------|
|                                 |                       |                         | Mínimos | Máximos |
| Calidad de Servicios Públicos   | Gerencia Electrónica  | 19, 20, 21, 22, 23, 24, | 6       | 30      |
| Eficiencia y Productividad      | Eficiencia en Costos  | 25, 26, 27, 28, 29, 30, | 6       | 30      |
| Políticas públicas electrónicas | Programas y políticas | 31, 32, 33, 34, 35, 36, | 6       | 30      |
| Variable Gestión Pública        |                       |                         | 18      | 90      |

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Resultados

**Para el objetivo general:** Determinar la relación del gobierno electrónico en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023.

**Tabla 9.**

***Relación del Gobierno Electrónico con la Gestión Pública.***

| Nivel   | Gobierno Electrónico |    |       | Gestión Pública |    |      |       |
|---------|----------------------|----|-------|-----------------|----|------|-------|
|         | Puntuación           | n  | %     | Puntuación      | n  | %    |       |
| Alta    | 66 a 90              | 7  | 11.5  | 48 a 65         | 6  | 9.8  |       |
| Media   | 42 a 65              | 13 | 21.3  | 30 a 47         | 11 | 18.1 |       |
| Baja    | 18 a 41              | 41 | 67.2  | 13 a 29         | 44 | 72.1 |       |
| Totales |                      | 61 | 100.0 | Totales         |    | 61   | 100.0 |

42,1% Fuente: Encuesta.

La variable gobierno electrónico que tuvo como dimensiones a la calidad de la información, la infraestructura tecnológica y el marco legal experimentaron contestaciones de nivel bajo con el 67,2% para el nivel medio con el 21,3% para el nivel bajo con el 11,5% con una relación sobre la variable dependiente gestión pública quien experimentó respuestas de nivel bajo con el 72,1% el nivel medio con 16,1% y el nivel alto con 9,8% de las afirmaciones de los colaboradores del Gobierno Regional de Tumbes, 2023.

**Prueba de hipótesis para el objetivo general:** La relación del gobierno electrónico es directa y significativa en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023.

Afirmaciones que las podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,631 con una significación bilateral de 0,000 lo cual nos indicó la

existencia de una relación de asociatividad entre las variables de estudio de nivel medio, con una relación directa y significativa entre la variable gobierno electrónico y la gestión pública, como consecuencia de los resultados aceptamos la hipótesis de trabajo para el objetivo general.

**Tabla 10.**

***Correlación entre Gobierno Electrónico y Gestión Pública.***

| <b>Rho de Spearman</b> |                            | <b>Gobierno Electrónico</b> | <b>Gestión Pública</b> |
|------------------------|----------------------------|-----------------------------|------------------------|
| Gobierno Electrónico   | Coeficiente de correlación |                             | ,631**                 |
|                        | Sig. (bilateral)           |                             | ,0000                  |
|                        | N                          |                             | 61                     |
| Gestión Pública        | Coeficiente de correlación | ,631**                      |                        |
|                        | Sig. (bilateral)           | 0.000                       |                        |
|                        | N                          | 61                          |                        |

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

**Para el objetivo específico 1:** Determinar la relación de la calidad de la información en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023.

**Tabla 11.**

***Relación de la Calidad de la Información con la Gestión Pública.***

| <b>Nivel</b>   | <b>Calidad de la Información</b> |           |              | <b>Gestión Pública</b> |           |              |
|----------------|----------------------------------|-----------|--------------|------------------------|-----------|--------------|
|                | <b>Puntuación</b>                | <b>n</b>  | <b>%</b>     | <b>Puntuación</b>      | <b>n</b>  | <b>%</b>     |
| Alta           | 66 a 90                          | 8         | 13.1         | 48 a 65                | 6         | 9.8          |
| Media          | 42 a 65                          | 10        | 16.4         | 30 a 47                | 11        | 18.1         |
| Baja           | 18 a 41                          | 43        | 70.5         | 13 a 29                | 44        | 72.1         |
| <b>Totales</b> |                                  | <b>61</b> | <b>100.0</b> | <b>Totales</b>         | <b>61</b> | <b>100.0</b> |

La dimensión de la calidad de la información que tuvo como indicador al sistema de información experimentó resultados de nivel bajo con el 70,5% para el nivel medio con el 16,4% y para el nivel alto con el 13,1% con una relación sobre la variable dependiente gestión pública quien experimentó respuestas de nivel bajo con el 72,1% el nivel medio con 16,1% y el nivel alto con 9,8% de las afirmaciones de los colaboradores del Gobierno Regional de Tumbes, 2023.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1:** La relación de la calidad de la información es directa y significativa en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023.

Resultados que los podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,102 con una significación bilateral de 0,434 indicando una relación de asociatividad de nivel muy bajo entre ambas variables de estudio con una relación directa y no significativa entre la dimensión calidad de la información y la variable gestión pública, por lo cual rechazamos la hipótesis de trabajo para el objetivo específico uno.

**Tabla 12.**

***Correlación entre Calidad de la Información y Gestión Pública***

|                           | <b>Rho de Spearman</b>     | <b>Calidad de la Información</b> | <b>Gestión Pública</b> |
|---------------------------|----------------------------|----------------------------------|------------------------|
| Calidad de la Información | Coeficiente de correlación |                                  | ,102                   |
|                           | Sig. (bilateral)           |                                  | ,434                   |
|                           | N                          |                                  | 61                     |
| Gestión Pública           | Coeficiente de correlación | 0.102                            |                        |
|                           | Sig. (bilateral)           | 0.434                            |                        |
|                           | N                          | 61                               |                        |

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

**Para el objetivo específico 2:** Determinar la relación de la infraestructura tecnológica en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023.

**Tabla 13.**

***Relación de la Infraestructura Tecnológica con la Gestión Pública***

| Nivel   | Infraestructura Tecnológica |    |       | Gestión Pública |    |       |
|---------|-----------------------------|----|-------|-----------------|----|-------|
|         | Puntuación                  | n  | %     | Puntuación      | n  | %     |
| Alta    | 66 a 90                     | 6  | 9.8   | 48 a 65         | 6  | 9.8   |
| Media   | 42 a 65                     | 8  | 13.2  | 30 a 47         | 11 | 18.1  |
| Baja    | 18 a 41                     | 47 | 77.0  | 13 a 29         | 44 | 72.1  |
| Totales |                             | 61 | 100.0 | Totales         | 61 | 100.0 |

La dimensión infraestructura tecnológica que tuvo como indicador el uso de las técnicas de la información y la comunicación TIC's percibió respuestas de nivel bajo con el 77,0% para el nivel medio con el 13,2% y para el nivel alto con el 9,8% con una relación sobre la variable dependiente gestión pública quien experimentó respuestas de nivel bajo con el 72,1% el nivel medio con 16,1% y el nivel alto con 9,8% de las afirmaciones de los colaboradores del Gobierno Regional de Tumbes, 2023.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2:** La relación de la infraestructura tecnológica es directa y significativa en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023.

Las contestaciones las podemos confirmar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,444 con una significación bilateral de 0,000 indicándonos la presencia de una relación de asociatividad de nivel medio con un relación directa y significativa entre la dimensión infraestructura tecnológica y la variable gestión pública, acetando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico dos.

**Tabla 14.**

***Correlación entre Infraestructura Tecnológica y Gestión Pública***

|                             | <b>Rho de Spearman</b>     | <b>Infraestructura Tecnológica</b> | <b>Gestión Pública</b> |
|-----------------------------|----------------------------|------------------------------------|------------------------|
| Infraestructura Tecnológica | Coeficiente de correlación |                                    | ,444**                 |
|                             | Sig. (bilateral)           |                                    | ,000                   |
|                             | N                          |                                    | 61                     |
| Gestión Pública             | Coeficiente de correlación | ,444**                             |                        |
|                             | Sig. (bilateral)           | ,000                               |                        |
|                             | N                          | 61                                 |                        |

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

Fuente: Encuestas

**Para el objetivo específico 3:** Determinar la relación del marco legal en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023.

**Tabla 15.**

***Relación de la Marco Legal con la Gestión Pública.***

| Nivel   | Marco Legal |    |       | Gestión Pública |    |       |
|---------|-------------|----|-------|-----------------|----|-------|
|         | Puntuación  | n  | %     | Puntuación      | n  | %     |
| Alta    | 66 a 90     | 14 | 23.0  | 48 a 65         | 6  | 9.8   |
| Media   | 42 a 65     | 39 | 63.9  | 30 a 47         | 11 | 18.1  |
| Baja    | 18 a 41     | 8  | 13.1  | 13 a 29         | 44 | 72.1  |
| Totales |             | 61 | 100.0 | Totales         | 61 | 100.0 |

Fuente: Encuesta.

La dimensión marco legal que tuvo como indicador al gobierno electrónico basado en desempeño resultó con afirmaciones de nivel medio del 63,9% para el nivel alto con 23,0% y para el nivel bajo con el 13,1% con una relación sobre la variable dependiente gestión pública quien experimentó respuestas de nivel bajo con el 72,1% el nivel medio con 16,1% y el nivel alto con 9,8% de las afirmaciones de los colaboradores del Gobierno Regional de Tumbes, 2023.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3:** La relación del marco legal es directa y significativa en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023.

Aseveraciones que las podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,681 con una significación bilateral de 0,000 manifestando una relación de asociatividad de nivel medio entre las variables de estudio con una relación directa y significativa entre la dimensión del marco legal y la variable gestión pública, terminando por aceptar la hipótesis de trabajo para el objetivo específico tres.

**Tabla 16.*****Correlación entre el Marco Legal y la Gestión Pública.***

| Rho de Spearman |                            | Marco Legal | Gestión Pública |
|-----------------|----------------------------|-------------|-----------------|
| Marco Legal     | Coeficiente de correlación |             | ,681**          |
|                 | Sig. (bilateral)           |             | ,000            |
|                 | N                          |             | 61              |
| Gestión Pública | Coeficiente de correlación | ,681**      |                 |
|                 | Sig. (bilateral)           | ,000        |                 |
|                 | N                          | 61          |                 |

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

Fuente: Encuestas

#### **4.2 Discusión**

Efectivamente, los distintos niveles de gobierno han reconocido la importancia y necesidad de incorporar tecnologías de la información y comunicación (TICs) en sus procesos y actividades. Estas tecnologías se han vuelto fundamentales para acelerar, optimizar, compatibilizar, transparentar y economizar las operaciones del sistema público.

Para muchas entidades públicas, adaptarse a la tecnología y utilizarla de manera efectiva representa un desafío significativo. Se requiere un cambio paradigmático en la gestión pública, que implica una transformación profunda en la forma en que se llevan a cabo las operaciones y se interactúa con los ciudadanos. Esto implica una transición hacia una gestión que se basa en la utilización intensiva de las TICs.

En resumen, el uso adecuado de las TICs en el sector público no solo implica una actualización tecnológica, sino también un cambio cultural y organizacional que permita aprovechar al máximo el potencial de estas herramientas para mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios gubernamentales ofrecidos a los ciudadanos.

El objetivo general de esta investigación fue analizar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión pública en el Gobierno Regional de Tumbes para el año 2023. Los resultados obtenidos revelaron que el 67,2% de los encuestados calificaron el nivel de gobierno electrónico como bajo. Además, se demostró que

existe una correlación positiva moderada entre el gobierno electrónico y la gestión pública, con un valor de Rho de Spearman de 0,63. Esta correlación es significativa, ya que el valor de p fue de 0,000, lo que indica una relación directa considerable entre las variables estudiadas, siendo  $p < 0,01$ .

El objetivo principal de este estudio fue examinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión pública en el Gobierno Regional de Tumbes durante el año 2023. Los resultados revelaron que el 67,2% de los encuestados calificaron el nivel de gobierno electrónico como bajo. Además, se demostró que existe una correlación positiva moderada entre el gobierno electrónico y la gestión pública, con un valor de Rho de Spearman de 0,63. Esta correlación es estadísticamente significativa, ya que el valor de p fue de 0,000, lo que indica una relación directa considerable entre las variables estudiadas, con  $p < 0,01$ .

La coincidencia entre tu investigación y el trabajo de Huerta (2022) es notable y respalda aún más la importancia del gobierno electrónico en la transformación de la gestión pública. Al encontrar una correlación positiva alta de Spearman en su estudio, Huerta confirma que el gobierno digital busca cambiar el paradigma en la gestión gubernamental mediante el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC). Esto sugiere que el avance hacia el gobierno electrónico está asociado con una mejora significativa en la gestión pública, lo que puede conducir a una mayor eficiencia, transparencia y participación ciudadana.

Exactamente, has captado muy bien la implicación de la correlación positiva alta entre el gobierno electrónico y la gestión pública. La digitalización de una entidad gubernamental puede mejorar significativamente la eficiencia en la gestión de los recursos y en la atención a los usuarios. Al tener los procesos y la información digitalizados, se reducen los tiempos de respuesta, se minimizan los errores y se facilita el acceso a los servicios para la población. Esto, a su vez, puede aumentar la satisfacción de los ciudadanos y fomentar la confianza en las instituciones públicas. Además, al estar todo digitalizado, el seguimiento y la supervisión de los procesos se vuelven más ágiles y eficaces. En resumen, la relación entre el gobierno electrónico y la gestión pública es fundamental para avanzar hacia una administración más eficiente, transparente y orientada al servicio ciudadano.

Las conclusiones de Rodríguez (2021) sobre el gobierno digital en los gobiernos

locales de América Latina son muy pertinentes. Es cierto que en la última década ha habido avances significativos en la digitalización de los servicios gubernamentales, pero aún hay desafíos importantes por superar. Uno de los puntos clave es la necesidad de contar con sistemas de información eficientes en las entidades públicas. Estos sistemas son fundamentales para facilitar los procedimientos administrativos y resolver los problemas que puedan surgir debido a deficiencias en la infraestructura digital.

Es crucial que las entidades públicas cuenten con sistemas de información robustos que les permitan recopilar, almacenar y gestionar de manera efectiva los datos necesarios para llevar a cabo sus funciones. Estos sistemas no solo agilizan los procesos administrativos, sino que también mejoran la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos y contribuyen a una gestión más eficiente de los recursos públicos.

En resumen, para avanzar hacia una administración pública más eficiente y orientada al ciudadano, es imprescindible invertir en el desarrollo y la implementación de sistemas de información sólidos y eficaces en las entidades gubernamentales. Esto permitirá fortalecer los procedimientos administrativos y mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la población.

El estudio de Legorreta (2021) sobre el análisis del gobierno digital en el Estado de México resalta la importancia de las innovaciones en la comunicación y la información en la mejora de la eficacia y eficiencia de la comunicación gubernamental. El avance tecnológico ha permitido la creación de nuevas formas de comunicación más simples y accesibles, lo que ha llevado a la población a abandonar métodos de comunicación antiguos e ineficaces en favor de medios digitales.

Esta transformación hacia la comunicación digital no solo tiene implicaciones en la forma en que las instituciones gubernamentales se relacionan con los ciudadanos, sino que también puede mejorar la transparencia, la accesibilidad y la calidad de los servicios públicos ofrecidos. Al adoptar herramientas digitales y plataformas de comunicación, el gobierno puede facilitar el acceso a la información y promover una mayor participación ciudadana en los procesos gubernamentales.

En conclusión, el análisis de Legorreta subraya la importancia del gobierno digital como un medio para mejorar la comunicación entre el gobierno y los ciudadanos, así como para optimizar la prestación de servicios públicos. Esta evolución hacia la digitalización representa una oportunidad para impulsar la modernización y la eficiencia en la gestión gubernamental.

El artículo de Espinoza (2022) sobre el gobierno digitalizado en el Perú se centra en la evaluación de los servicios gubernamentales digitales y destaca la importancia de garantizar que los usuarios puedan acceder y utilizar fácilmente las prestaciones que ofrece el gobierno de manera digital o a través de plataformas virtuales. Para respaldar esta afirmación, se sugiere evaluar las plataformas web existentes, identificar dimensiones para determinar la calidad de los servicios ofrecidos y establecer criterios relevantes para fortalecer el gobierno digital.

Uno de los aspectos fundamentales destacados en el estudio es la necesidad de garantizar la seguridad digital de los datos personales de los ciudadanos. Esto implica implementar medidas efectivas para proteger la información confidencial de los usuarios y prevenir la vulneración de sus derechos individuales y constitucionales. La seguridad de los datos es crucial para fomentar la confianza de los ciudadanos en los servicios gubernamentales digitales y promover su adopción y uso generalizado.

En resumen, el artículo de Espinoza subraya la importancia de evaluar y mejorar los servicios gubernamentales digitales en el Perú, con un enfoque en la accesibilidad, la calidad y la seguridad de los datos. Al fortalecer el gobierno digitalizado, se puede mejorar la eficiencia administrativa, aumentar la satisfacción del usuario y garantizar el cumplimiento de los derechos y expectativas de los ciudadanos en la era digital.

El estudio de Medina y Huamán (2022) “sobre la evolución digital en la administración estatal y su implicación para un gobierno activo en el Perú destaca el papel crucial del gobierno digital en la mejora de la gobernanza y la eficiencia de los servicios gubernamentales”. Según sus conclusiones, el gobierno digital se

percibe como una oportunidad para modernizar la infraestructura de los servicios públicos y aprovechar las innovaciones en tecnología de la información para aumentar su eficacia y eficiencia.

Una de las principales conclusiones del estudio es que el gobierno digital puede contribuir significativamente al bienestar de los ciudadanos al simplificar los procesos administrativos, mejorar la accesibilidad a los servicios y reducir costos y tiempos. Esto implica la necesidad de adoptar herramientas tecnológicas adecuadas que permitan reestructurar los servicios gubernamentales y mejorar la experiencia del usuario.

La investigación resalta la importancia de invertir en la digitalización de los procedimientos administrativos para garantizar una prestación de servicios más eficiente y transparente. Al hacerlo, se pueden optimizar los recursos, reducir la burocracia y mejorar la calidad de la información disponible para los ciudadanos.

En resumen, el estudio de Medina y Huamán respalda la idea de que el gobierno digital es fundamental para promover una administración estatal activa y eficiente en el Perú, destacando la necesidad de aprovechar las tecnologías de la información para mejorar la gobernanza y el bienestar de la población.

La discrepancia entre los estudios de García (2021) y los autores anteriores resalta la importancia de abordar de manera integral los desafíos del gobierno digital y la administración electrónica. Mientras que algunos autores enfatizan los beneficios potenciales del gobierno digital para mejorar la eficiencia y el bienestar de los ciudadanos, García (2021) destaca las deficiencias actuales en la implementación de procedimientos administrativos digitalizados en Colombia.

Según García, la falta de simplificación de los procedimientos administrativos y la falta de aplicación efectiva de la normativa pertinente pueden estar obstaculizando la capacidad de la municipalidad para abordar los problemas actuales de manera eficiente. Esto sugiere que, si bien el gobierno digital tiene un gran potencial para mejorar la gestión y los servicios públicos, su implementación efectiva requiere un enfoque más completo y una atención específica a los desafíos y limitaciones particulares de cada contexto nacional.

Por lo tanto, la investigación de García destaca la necesidad urgente de implementar mecanismos que faciliten los procesos administrativos en la entidad, lo que puede incluir reformas legales, capacitación del personal y la adopción de tecnologías adecuadas. Esta perspectiva enfatiza la importancia de abordar los aspectos prácticos y normativos del gobierno digital para garantizar su efectividad y maximizar su impacto en la administración pública y el bienestar de los ciudadanos.

El estudio realizado por Villanueva, Pérez y Flores (2022) destaca la importancia de la simplificación administrativa para satisfacer las necesidades de los clientes de la municipalidad. La conclusión principal sugiere que los contribuyentes perciben que la administración no está aplicando medidas correctivas de manera efectiva para mejorar la simplificación administrativa.

Una de las razones detrás de esta percepción podría ser la falta de contacto directo y continuo entre la alta dirección de la entidad y la población. Esta desconexión podría impedir que los líderes de la municipalidad tengan una comprensión completa de las deficiencias existentes en los procedimientos administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos y contribuyentes.

Como resultado, se destaca la necesidad de establecer un buen control sobre la gestión administrativa, lo que facilitaría la identificación y corrección de deficiencias en los procesos. Esto implicaría una mayor interacción entre los líderes de la entidad y la población, así como una mayor atención a las preocupaciones y sugerencias de los ciudadanos.

En resumen, el estudio resalta la importancia de una administración eficaz y receptiva, así como de la implementación de medidas correctivas para mejorar la simplificación administrativa y satisfacer las necesidades de los clientes de la municipalidad.

El estudio realizado por Molina (2016) sobre el proyecto de facilitación administrativa, eficiencia y eficacia en los procesos administrativos de gobiernos

locales resalta la importancia de buscar la simplificación administrativa en un sentido amplio. Se concluye que es esencial integrar la gestión por procesos, así como el sistema de mejora continua, con el objetivo de lograr eficacia en las entidades estatales.

Una de las conclusiones clave del estudio es que la mayoría de los consultados consideran que la entidad gubernamental objeto de estudio no cumple con la simplificación de los procesos administrativos, ni es eficiente ni eficaz en su gestión. Esta percepción refleja una necesidad urgente de mejorar la eficiencia y la eficacia en la administración pública, así como de implementar medidas que simplifiquen y agilicen los procedimientos burocráticos.

En este sentido, el estudio subraya la importancia de adoptar enfoques de gestión modernos y orientados a resultados, que promuevan una cultura de mejora continua y una mayor eficiencia en la prestación de servicios públicos. Además, destaca la necesidad de establecer medidas concretas para simplificar los procesos administrativos y garantizar una gestión más eficaz y orientada al ciudadano.

El enfoque presentado por Silva (2020) sobre la simplificación administrativa destaca su objetivo principal: facilitar y simplificar los procesos gestionados en una entidad, con el fin de mejorar la eficiencia en un corto período de tiempo. Este concepto se enfoca en agilizar los procedimientos en las entidades públicas para garantizar eficacia y eficiencia en la gestión de trámites.

La simplificación administrativa implica la articulación de los procesos, así como el control, la organización, la dirección y la planificación de los mismos, con el propósito de simplificar las gestiones procedimentales. Al hacerlo, se busca mejorar la atención brindada a los ciudadanos, así como reducir los costos asociados a los procedimientos administrativos.

En resumen, la simplificación administrativa es una estrategia clave para optimizar la gestión pública, al permitir una atención más eficiente y ágil a los ciudadanos, al

tiempo que se reducen los costos y se mejora la eficacia de los procesos administrativos en las entidades públicas.

El análisis de la Ley de Gobierno Digital, aprobada mediante el Decreto Legislativo N° 1412, proporciona un marco normativo para la implementación del gobierno electrónico en el sistema de administración pública del Perú. Sin embargo, a partir de este análisis, se han identificado dos aspectos fundamentales que obstaculizan la efectiva implementación de esta iniciativa.

En primer lugar, se destaca la falta de equipos de última generación en las dependencias públicas. Esta carencia tecnológica puede limitar la capacidad de las entidades gubernamentales para adoptar e integrar plenamente las soluciones de gobierno electrónico en sus procesos y servicios. La disponibilidad de equipos modernos es crucial para aprovechar al máximo las herramientas y plataformas digitales que facilitan la prestación de servicios en línea y la interacción con los ciudadanos.

En segundo lugar, se hace referencia al limitado desarrollo de competencias digitales entre los empleados públicos. La efectiva implementación del gobierno electrónico requiere no solo de infraestructura tecnológica adecuada, sino también de personal capacitado y con habilidades digitales para gestionar y operar estas tecnologías de manera eficiente. Es fundamental que los empleados públicos estén capacitados para utilizar las herramientas digitales, comprender los procesos de gobierno electrónico y brindar asistencia y soporte adecuados a los ciudadanos en el uso de los servicios en línea.

Abordar estos desafíos requerirá esfuerzos coordinados para proporcionar la infraestructura tecnológica necesaria y para invertir en programas de capacitación y desarrollo de habilidades digitales para el personal del sector público. Además, será importante establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para garantizar que estas iniciativas se implementen de manera efectiva y contribuyan a la mejora de la prestación de servicios públicos a los ciudadanos.

El análisis presentado destaca el impacto positivo que el gobierno digital puede tener en el bienestar de los ciudadanos al proporcionar un acceso más amplio a una variedad de servicios públicos esenciales. Al invertir en servicios digitales, los entes gubernamentales pueden mejorar significativamente la calidad de vida de sus ciudadanos al facilitar el acceso a la atención médica, la educación de calidad, los programas sociales y la seguridad pública. (Huawei, 2018)

Además, el gobierno digital también puede ayudar a los gobiernos a hacer frente a desafíos emergentes como la globalización del comercio, que requiere soluciones adaptadas y flexibles. Los autores mencionan que los gobiernos que no responden a las demandas cambiantes pueden estar limitados por estructuras organizativas obsoletas y burocráticas. (Selfridge y otros, 2018)

Para abordar estos desafíos, se propone que el gobierno digital adopte enfoques de interoperabilidad entre organizaciones. Esto implica la integración y el intercambio de información entre diferentes entidades gubernamentales y sectores para maximizar el valor de los datos y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios públicos. (Zhanh & Kim, 2016)

En resumen, el gobierno digital se presenta como una herramienta crucial para mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios gubernamentales, lo que a su vez puede contribuir significativamente al bienestar y la satisfacción de los ciudadanos. (Gil y otros, 2016)

## V. CONCLUSIONES

1. Se ha establecido la relación entre el conocimiento en Gobierno Electrónico y la Gestión Pública de los colaboradores del Gobierno Regional de Tumbes en 2023. Esto se basa en la aceptación de la hipótesis de trabajo, la cual muestra una significativa vinculación con un valor de  $p=0.000$ , que es inferior al 1%, y un coeficiente de correlación (Rho) de 0.631, indicando una conexión positiva de magnitud moderada. En cuanto a los criterios de evaluación, se identificaron deficiencias, como la ausencia de un sistema de información con una base de datos de los procedimientos administrativos, lo que resulta en una falta de seguridad digital y la carencia de servicios digitales que puedan facilitar y coordinar los procesos de gestión pública. Esto se refleja en una tasa de respuestas de bajo nivel del 67.2%.
2. Se ha establecido la relación entre la calidad de la información en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes en 2023. Se encontró que la dimensión y la variable están vinculadas con una significancia de 0.434 y un coeficiente de correlación (Rho) de 0.102, lo que indica una relación de conexión muy baja. Por lo cual se rechaza la hipótesis de trabajo para el objetivo específico. En cuanto a los criterios de evaluación, se reveló que la entidad no logra simplificar los procedimientos administrativos regulados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, lo que resulta en una disminución en la facilitación de procesos. Las respuestas obtenidas indicaron un nivel bajo, con un 70.5%.
3. Se ha identificado una relación entre la dimensión de infraestructura tecnológica en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes en 2023. Se observa que el conocimiento en gobierno electrónico está relacionado con la integración de los sistemas electrónicos, como se evidencia en la significancia estadística de 0.000 y un coeficiente de correlación (Rho) de 0.444, lo que indica una relación positiva de magnitud moderada. Además, los criterios de evaluación señalan una deficiencia en el equipamiento de la

infraestructura con tecnologías y equipos de última generación, a menudo limitados por los presupuestos disponibles. Las respuestas obtenidas reflejan un nivel bajo, con un 77.0%.

4. Se ha determinado la relación que existió entre la dimensión del marco legal en la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023. Por cuanto se llegó a la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 3 por la significancia bilateral de 0,000 con un  $Rho=0,681$  indicándonos la relación de asociatividad entre la dimensión y la variable de nivel medio de manera directa y positiva. Las respuestas fueron de nivel medio con el 63,9%. Identificando deficiencias relacionadas a la falta de equipos de última generación al limitado desarrollo de competencias digitales de los empleados públicos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. A la Presidencia del Gobierno Regional de Tumbes mejorar los sistemas de información que contenga las bases de datos de los procedimientos administrativos, para mejorar la seguridad digital, incrementar los servicios digitales, que puedan facilitar y articular los procesos de la gestión pública.
2. A la Administración del Gobierno Regional de Tumbes lograr mayores presupuestos para la implementación de tecnologías de última generación y equipamiento acorde con el desarrollo del gobierno electrónico para mejorar la calidad de los servicios a la ciudadanía.
3. A la Administración del Gobierno Regional de Tumbes capacitar al personal en el manejo de equipos de última generación para superar las limitaciones del desarrollo de las competencias digitales de los empleados públicos en pos de lograr las metas y objetivos de la gestión.

## VII. REFERENCIAS

- Aedo, N. C. (2021). *Gobierno electrónico y la gestión pública en el área de planificación de un gobierno subnacional, Cusco, 2021*. Cusco: UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81571>
- Ahmed, F., Naqshbandi, M., Kaur, S., & Kwee, B. (2018). Roles of leadership styles and relationship-based employee governance in open service innovation: Evidence from Malaysian service sector. *Leadership & Organization Development Journal*, 39(3), 343-374. <https://doi.org/doi:10.1108/LODJ-08-2017-0225>
- Alvarez, A. (2019). Evaluación de la calidad percibida del servicio en un encuentro deportivo. *Pensamiento & Gestión*, 47, 86-100.
- Alvarez, J. (2011). ). *Gestión por resultados e indicadores de medición*. Lima: Instituto Pacífico SAC. <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3129961/1/TESIS%20D.%20HUERTA%20.pdf>
- Andía, W. (2014). *Manual de gestión pública. Pautas para la aplicación de los sistemas administrativos. Lima-Perú: Impresiones Evolution Graphic*. Lima: Impresiones Evolution Graphic. <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3129961/1/TESIS%20D.%20HUERTA%20.pdf>
- Arroyo, J. (2017). Innovación abierta como pilar del gobierno abierto. *Revistas Enfoques*, 15 (27), 13-41. *Revistas Enfoques*, 15(27), 13-41.
- Banco Mundial. (2016). *Electronic Government: Proposals for Implementation in Independent States*. Washington DC. USA: Posted by World Bank. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas\\_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bastidas, D., & Pisconte, J. (2009). Estado y Gestión pública. *Transparencia*, 1(140).

- Bastidas, D., & Pisconte, J. (2009). Estado y Gestión Pública. Transparencia.
- Bitar, S. (2016). *Las tendencias mundiales y el futuro de América Latina*. CEPAL. CEPAL.
- Bonnefoy, J., & Armijo, M. (2015). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago Chile: CEPAL.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas\\_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bruzza, B. (2020). *Diseño de un modelo para la implementación de gobierno electrónico en instituciones estatales*. Lima: PUCP.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71027/Puccio\\_AR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71027/Puccio_AR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cardozo, N. (2016). Estado, administración y políticas públicas en América Latina: un esbozo sobre su desarrollo. *Civilizar,, 20(39)*.  
<https://doi.org/10.22518/jour.ccs/2020.2a01>
- Carrasco , D. S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Talleres gráficos San Marcos.
- CEPAL. (2011). *(OJRELHUQRHOHFWUyQLFRHQOD)*. Santiago de Chile: ILPES CEPAL.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf)
- CEPAL. (2022, 12 14). *desarrollo del Gobierno Electrónico 2022: Avances y retos del gobierno digital en América Latina y el Caribe*.  
<https://www.cepal.org/es/eventos/webinar-encuesta-naciones-unidas-desarrollo-gobierno-electronico-2022-avances-retos-gobierno>
- CEPLAN. (2014). *Glosario. Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2021*.  
[https://www.ceplan.gob.pe/%20wp-content/uploads/2015/12/2015\\_glosario\\_plan\\_estrategico\\_de\\_desarrollo%20\\_2021-1.pdf](https://www.ceplan.gob.pe/%20wp-content/uploads/2015/12/2015_glosario_plan_estrategico_de_desarrollo%20_2021-1.pdf)
- CEPLAN. (2021). *Glosario. Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2021*. Lima: CAEM.  
[https://www.ceplan.gob.pe/%20wp-content/uploads/2015/12/2015\\_glosario\\_plan\\_estrategico\\_de\\_desarrollo%20\\_2021-1.pdf](https://www.ceplan.gob.pe/%20wp-content/uploads/2015/12/2015_glosario_plan_estrategico_de_desarrollo%20_2021-1.pdf)
- Cohen, L., Manion, K., & Morrison, K. (2007). *Methods in education [Métodos de investigación en educación]* (Six Edititoned. Routledge ed.).

- <https://bit.ly/39rNUes2007>
- D.L. 1412. (2018, 09 12). *El Peruano*.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- Daniel, C., Hildebrandt, J., Manetti, M., Ikram, A., & Chin, V. (2018). *A Blueprint for the Government of the Future*.  
<https://doi.org/http://www.scielo.org.co/pdf/trilo/v12n22/2145-7778-trilo-12-22-60.pdf>
- Delgado, F. (2016). *Propuesta de modelo de gobierno electrónico para fomentar la innovación social a nivel local*. Mexico: INFOTEC.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81571/Aedo\\_NC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81571/Aedo_NC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Diez, M. (2012). *Government administration: Scenarios of changes in the Budget for Results*. Washintong. USA:: World Bank.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas\\_HJJ-SD.pdf?sequence](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas_HJJ-SD.pdf?sequence)
- Dorantes, N. J., Hernandez, M. J., & Tobon, T. S. (2016). JUICIO DE EXPERTOS PARA LA VALIDACIÓN DE UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DEL síndrome e Burnout en la docencia. *RA XIMHAI*, 12(6), 327-346.  
<https://www.redalyc.org/pdf/461/46148194023.pdf>
- Escalante, P. (2018). *Introducción a la Administración y Gestión Pública*. Huancayo: Fondo Editorial de la Universidad Continental.
- Espinoza. (2022). Gobierno Electrónico en el Perú: Evaluación de los Servicios.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/letras/article/view/>  
<https://doi.org/https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/letras/article/view/>
- Ferguson, M., & Raine, E. (2000). *The developing international scene paper presented to the conference 'internet, democracy Y public goods*. . Universidad Federal de Minas Gerais.
- Fernandes, A., Sampaio, P., Sameiro, M., & Quang, H. (2017). Supply chain management and quality management integration: A conceptual model proposal. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(1), 53-67. <https://doi.org/doi:10.1108/IJQRM-03-2015-0041>

- Flores, C., & Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina*, 4(2).  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.150](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150)
- Ganguly, K. (2020). Establishing link between quality management and supply chain risk management: A fuzzy AHP approach. *TQM Journal*, 32(5), 1039-1057.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/TQM-05-2019-0125>
- García. (2021). Características esenciales del procedimiento administrativo de carácter electrónico en Colombia. . *repository.ucatolica.edu.co*.  
 Características esenciales del procedimiento admini  
<https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/9b713561->
- García, W., & Plascencia, J. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81571/Aedo\\_NC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81571/Aedo_NC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gartner Group. (2016). *Gobierno electrónico*. Conneticut UDA: Gideon Gartner editor.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas\\_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gil, G. J., Zhang, J., & Puron, C. G. (2016). Conceptualizing Smartness in Government: An Integrative and Multi-dimensional View. *Government Information Quarterly*, 33(3), 524-534.  
<https://doi.org/http://www.scielo.org.co/pdf/trilo/v12n22/2145-7778-trilo-12-22-60.pdf>
- Gomez, P. (2007). El gobierno electrónico en el municipio venezolano. *Enlace*, 4(2), 67-80. Recuperado en 16 de octubre de 2023, de  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-75152007000200005&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000200005&lng=es&tlng=es). *Enlace*, 4(2), 67-80.  
[https://doi.org/http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-75152007000200005&lng=es&tlng=es](https://doi.org/http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000200005&lng=es&tlng=es).
- Gonzales, B. (2020). *Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. Gestion y Política publica*. Chile. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792020000100097](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792020000100097)

- Guerra, I., & Palomino, G. (2020). Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de gasto en la Unidad de Gestión Educativa Local, San Martín. *Ciencia Latina*, 4(2). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.112](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.112)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: México: McGraw-Hill Educación.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. Sexta edición). México: Mc Graw Hill Education. [https://doi.org/https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez\\_R\\_2014\\_Metodologia\\_de\\_la\\_Investigacion](https://doi.org/https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez_R_2014_Metodologia_de_la_Investigacion)
- Huaira, P. Y. (2021). *Sistema de gobierno electrónico para mejorar la gestión pública del Gobierno Regional de Huancavelica*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Huancas, H. J. (2020). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el*. Dan Martín: UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas\\_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huawei. (2018). Digital Government, Intelligent Government. <https://doi.org/http://www.scielo.org.co/pdf/trilo/v12n22/2145-7778-trilo-12-22-60.pdf>
- Huerta, A. D. (2022). *El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima -Periodo 2016-2019*. Lima: Centro de Altos Estudios Nacionales - Escuela de Posgrado. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3129961>
- Hurtado, F. (2020). Methodological Foundations of Research: The Genesis of New Knowledge. *Scientific*, 5 (16),. *Scientific*, 5(16). <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542->
- INEI. (2019). *Principales indicadores de la población nacional*. Lima. INEI.
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S., & Crosby, P. (1996). *Gestión: Calidad y competitividad*. México: IRWIN.
- Laurence, E., & Lynn, J. (2017). *Public Management*. *Journal of Policy Analysis and Management*: [https://onlinelibrary.wiley.com/pb-assets/assets/15206688/Journal\\_of\\_Public\\_Policy\\_and\\_Management\\_Introduction\\_to\\_Public\\_Management.pdf](https://onlinelibrary.wiley.com/pb-assets/assets/15206688/Journal_of_Public_Policy_and_Management_Introduction_to_Public_Management.pdf)
- Legorreta. (2021). *Análisis del Gobierno Digital en el Estado de México*.

- <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/111213>. UAEMEX: Análisis del Gobierno Digital en el Estado de México. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/111213>
- Loaiza, R. B. (2022). *Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes*. Tumbes: UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78956>
- López, E. (2018). *Teoría General del Estado*. Lima: Editorial Colección. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas\\_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Medina, S. C., & Huaman, C. P. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 93-105. <https://doi.org/http://www.scielo.org.pe/pd>
- Molina. (2016). Simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales. *revista.cemci.org*, 30(3). <https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>
- Morales, C. (2016). *Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico en el Gobierno Provincial de Tungurahua. Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Morales, M. (2018). *Manual de gestión pública*. Lima: Editora y librería. <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3129961/1/TESIS%20D.%20HUERTA%20.pdf>
- OCDE. (2022). *Declaración sobre un futuro digital fiable, sostenible e inclusivo - OCDE*. <https://www.gob.pe/34002-declaracion-sobre-un-futuro-digital-fiable-sostenible-e-inclusivo-ocde>
- OECD. (2014). *The Government Imperative. Paris, Francia.*. Paris: OECD Publishing. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas\\_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ortega, V. (2018). Gobierno electrónico y ciudadanía digital para zonas rurales de Perú. *Bit Numerical Mathematics*, 18, 194.
- Palermo, T. (2018). Accounts of the future: A multiple-case study of scenarios in

- planning and management control processes. *Qualitative Research in Accounting and Management*, 15(1), 2-23.  
<https://doi.org/doi:10.1108/QRAM-06-2016-0049>
- Paredes, M., & Encinas, D. (2020). Paredes, M. y Encinas, D. (2020). Perú 2019: crisis política y salida institucional. *Revista de Ciencia Política*, 40(2).  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-090X2020005000116>
- PCM. (2013). *Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática*.  
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- PCM. (2013). *Política Nacional de Modernización de la gestión Pública al 2021*.  
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- PCM. (2016). Modelo de gestión del grupo de directivos públicos del servicio civil peruano. *Presidencia del Consejo de Ministros*.
- PCM. (2018). *Decreto Legislativo N.º 1412*. Presidencia del Consejo de Ministros. Lima: El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- PCM. (2022, 12 31). *Gob.pe*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/684414-peru-logra-ubicarse-entre-los-primeros-paises-del-mundo-con-mayor-avance-en-transformacion-digital-este-2022>
- Perea, I. (2018). *Perú: Gobierno Electrónico: Nuevas disposiciones sobre firma digital en el ámbito de la Administración pública peruana*. Lima.
- Piña, J. (2017). Ethics in Postgraduate . *Research. Educare Electronic Journal*, 21(2), 1-25. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-2.12>
- Quenhua, A. (2018). *Gobierno electrónico y su implicancia en la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay año 2016- 2017*. Lima: Centro de altos estudios nacionales. Lima: Centro de altos estudios Nacionales.  
[https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/398852/1/T801\\_10690214\\_M.pdf.pdf](https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/398852/1/T801_10690214_M.pdf.pdf)
- Quiñones, V. (2019). *Propuesta de implementación de un DATAMART como soporte de toma de decisiones para la oficina de planeamiento estratégico del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón - Nuevo Chimbote; 2019*. Chimbote: ULADECH.  
<https://www.doi.org/10.3998/333645/latindex.org/latindex/datamart.qui%C3%B1ones/handle/1236>
- Rivera, E. (2016). *Nueva Economía, Gobierno Electrónico y Reforma del Estado*.

- Chile: Editorial Universitaria.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas\\_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodriguez. (2021). *Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina*".  
[https://doi.org/Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina](https://doi.org/Gobierno%20digital%20en%20los%20gobiernos%20locales%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina)".  
<https://www.redalyc.org/journal/5768/576868768012/576868768012.pdf>
- Ruiz, E. (2017). *Gobierno electrónico, estrategias y prácticas para una administración pública orientada por la transparencia. Caso colombiano*. Bogotá: Universidad de La Salle.  
[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1221&context=sistemas\\_informacion\\_documentacion](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1221&context=sistemas_informacion_documentacion)
- Selfridge, P., Ferose, V., & Kumar, A. (2018). From Digital Government to Intelligent Government. <https://doi.org/http://www.scielo.org.co/pdf/trilo/v12n22/2145-7778-trilo-12-22-60.pdf>
- Soria, B. (2011). *Diccionario Municipal Peruano*. Lima: Ediciones Nova Print SAC.  
[file:///C:/Users/LUY/Downloads/TESIS%20D.%20HUERTA%20%20CAEM\\_unlocked.pdf](file:///C:/Users/LUY/Downloads/TESIS%20D.%20HUERTA%20%20CAEM_unlocked.pdf)
- Spearman, C. (1927). *Teoría Bifactorial - The nature of intelligence and the principles of cognition (1923) y The abilities of man (1927)*. Londres: Universidad de Londres. <https://www.psicoadictiva.com/blog/factor-g-inteligencia/>
- Urquiza, R., & Suarez, A. (2011). *Gobierno electrónico: Fases dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Lima: Ciencias Sociales.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81571/Aedo\\_NC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81571/Aedo_NC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Vargas, C. (2011). *El gobierno electrónico o e-Gobierno*.  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf)
- Vargas, C. (2011). *El gobierno electrónico o e-Gobierno*.  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf)

- Ventura, L. J. (2022). De regreso a la validez basada en el contenido. [https://www.adicciones.es/index.php/adicciones/rt/captureCite/1213/0,34\(4\), 323-326](https://www.adicciones.es/index.php/adicciones/rt/captureCite/1213/0,34(4),323-326). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20882/adicciones.1213>
- Vergaray, A. L. (2021). *Plan de gobierno electrónico para la Gestión administrativa en la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro - Tumbes, 2021*. Tumbes: UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71403>
- Villanueva, Pérez, & Flores. (2022). *Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario para la municipalidad, tuvo como objetivo diagnosticar el estado actual de la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Jayanca*. <http://portal.amelica.org/ameli/journal>. Jayanca. Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario para la municipalidad, tuvo como objetivo diagnosticar el estado actual de <http://portal.amelica.org/ameli/journal>
- Wittkoski. (2000). *Manual para la Formulación y Evaluación de proyectos de Inversión*. Lima - Perú: Cooperación Técnica del BID- ATN/ME-7138-PE.
- Zhanh, J., & Kim, Y. (2016). Digital Government and Wicked Problems: Solution and Problem. *Information Polity*, 21(3), 215-221. URL2016, 21(3), 215-221. <https://doi.org/http://www.scielo.org.co/pdf/trilo/v12n22/2145-7778-trilo-12-22-60.pdf>

## VIII. ANEXOS



## Anexo 2. Matriz de operacionalización

Título: **Gobierno electrónico y su relación con la gestión pública del Gobierno Regional de Tumbes, 2023**

| Variables            | Definición Conceptual  | Definición Operacional  | Dimensiones                     | Indicadores                              | Fuente Cuestionario        |
|----------------------|--|---|---------------------------------|--|----------------------------|
| Gobierno electrónico | El gobierno electrónico corresponde al empleo de las tecnologías para la información y la comunicación, especialmente el internet como un instrumento para el logro de una mejor gestión de gobierno. (OECD, 2014)   | Los datos para las variables gobierno electrónico y gestión pública fueron obtenidos mediante las técnicas de la encuesta con un cuestionario compuesto de dieciocho preguntas para cada variable en escala de Likert aplicados a los directivos y trabajadores del GORE Tumbes, 2023 | Calidad de la Información       | Sistemas de información                  | 1, 2, 3,<br>4, 5, 6,       |
| Gestión pública      | Señala que la gestión pública es: El conjunto de acciones que desarrollan funcionarios públicos, las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas previamente definidos aplicando métodos, técnicas y procedimientos en los distintos procesos llevados a cabo por la administración pública, articulando estrategias y recursos basados en sistemas administrativos y funcionales, de acuerdo a prioridades establecidas en los planes y programas, los que están direccionados por las políticas públicas establecidas” (p.12). |   | Infraestructura tecnológica     | Uso de las TICs                          | 7, 8, 9,<br>10, 11, 12,    |
|                      |  |   | Marco legal                     | Gobierno electrónico basado en desempeño | 13, 14, 15,<br>16, 17, 18. |
|                      |  |   | Calidad de servicios públicos.  | Gerencia electrónica                     | 19, 20, 21, 22,<br>23, 24, |
|                      |  |   | Eficiencia y productividad.     | Eficiencia en Costos                     | 25, 26, 27, 28,<br>29, 30, |
|                      |  |   | Programas y políticas eficaces. | Políticas públicas electrónicas          | 31, 32, 33, 34,<br>35, 36. |

### Anexo 3. Cuestionario Variable Gobierno Electrónico

Muy buenos días señores colaboradores del Gobierno Regional de Tumbes, solicitamos su atención para el apoyo de la investigación académica que estamos realizando para lograr conocer el avance en materia de Gobierno Electrónico, las respuestas son confidenciales y anónimas, esperamos sus respuestas de acuerdo a las siguientes alternativas planteadas:

1. Totalmente en Desacuerdo. 2. En Desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De Acuerdo  
5. Totalmente de Acuerdo

| Preguntas   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| <b>Dimensión: Calidad de Información</b>  |   |   |   |   |   |
| 1. ¿Considera que la información que se tiene en el portal web del gobierno regional ayuda a los usuarios en obtener información suficiente de la entidad?                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. ¿Considera que la información es de calidad para los usuarios que acceden a ella?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. ¿Considera que la entidad actualiza constantemente su información en el portal web?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. ¿Considera que la información que se tiene en el portal web del gobierno regional es fácilmente accesible y comprensible para los usuarios?                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. ¿Siente que la información proporcionada en el portal web del gobierno regional es actualizada en tiempo real o de manera oportuna?                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. ¿Cree que la información disponible en el portal web del gobierno regional es lo suficientemente detallada y completa para satisfacer las necesidades de los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión: Infraestructura tecnológica</b>   |   |   |   |   |   |
| 7. ¿Considera que la institución del gobierno regional invierte en la infraestructura tecnológica?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. ¿Cree que tiene adecuados equipos de cómputo para realizar su trabajo con eficiencia y eficacia?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. ¿El GORE invierte en capacitación en el uso de tecnologías de la información?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. ¿Cómo evaluaría la calidad de los servicios de TI proporcionados por la institución del gobierno regional, en términos de confiabilidad y rendimiento?                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. ¿Considera que la infraestructura tecnológica actual del gobierno regional está alineada con las demandas y avances tecnológicos actuales?                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. ¿Siente que la capacitación en tecnologías de la información proporcionada por el GORE es efectiva y beneficia a los empleados en el desempeño de sus funciones?      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión: Marco legal</b>   |   |   |   |   |   |
| 13. ¿Conoce usted sobre el marco legal del gobierno electrónico en las instituciones públicas?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. ¿Conoce cuáles son las funciones del ONGEI?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. ¿tiene conocimiento sobre el plan estratégico del gobierno electrónico que tiene el estado?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. ¿Qué opinión tiene sobre la efectividad y aplicabilidad de las leyes y regulaciones actuales relacionadas con el gobierno electrónico en su región?                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. ¿Podría describir las principales responsabilidades y roles de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI)?                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. ¿Cree que el plan estratégico de gobierno electrónico del estado se está implementando de manera eficaz en su gobierno regional?                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## Anexo 4 Cuestionario Variable Gestión Pública

Muy buenos días señores colaboradores del Gobierno Regional de Tumbes, solicitamos su atención para el apoyo de la investigación académica que estamos realizando para lograr conocer el avance en materia de Gestión Pública, las respuestas son confidenciales y anónimas, esperamos sus respuestas de acuerdo a las siguientes alternativas planteadas:

1. Totalmente en Desacuerdo. 2. En Desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De Acuerdo  
5. Totalmente de Acuerdo

| Preguntas   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| <b>Dimensión: Calidad de servicios públicos</b>   |   |   |   |   |   |
| 19. ¿Los servicios que ofrece el GORE son aceptados por los usuarios?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. ¿El GORE invierte en mejorar la calidad de sus servicios públicos?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. ¿Se esfuerza por dar servicios de calidad a los usuarios del GORE?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. ¿Los usuarios del GORE tienen acceso a una variedad de servicios que abordan sus diversas necesidades?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. ¿El GORE realiza encuestas o investigaciones periódicas para evaluar la satisfacción de los usuarios con sus servicios?                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. ¿Se comunican de manera efectiva con los usuarios para informarles sobre los cambios en los servicios públicos que ofrece el GORE?                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión: Eficiencia y Productividad</b>  |   |   |   |   |   |
| 25. ¿Realiza con eficiencia los trabajos que se le encomiendan?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. ¿Se considera productivo en las tareas que realiza en el GORE?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. ¿El GORE le proporciona las herramientas necesarias para ser eficiente y productivo?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. ¿Se utilizan tecnologías innovadoras para mejorar la eficiencia en la gestión de los procesos internos del GORE?                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. ¿El GORE promueve la colaboración y el trabajo en equipo entre sus empleados para lograr una mayor productividad?                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. ¿Se lleva a cabo una evaluación regular del desempeño de los empleados del GORE para identificar oportunidades de mejora y aumentar la productividad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión: Programas de políticas eficaces</b>   |   |   |   |   |   |
| 31. ¿El GORE realiza actividades para mejorar su gestión como entidad pública?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32. ¿El GORE implementa políticas eficaces?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33. ¿El GORE invierte en mejorar los programas de políticas para el bienestar del ciudadano de Tumbes?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34. ¿El GORE consulta a la comunidad y a expertos externos al desarrollar y evaluar sus programas de políticas?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35. ¿Se realiza una asignación eficaz de recursos para implementar los programas de políticas del GORE?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36. ¿El GORE mide y reporta de manera transparente los resultados de sus programas de políticas para garantizar su eficacia y rendición de cuentas?       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Muchas gracias por su participación....**

## Anexo 5. Confiabilidad Alfa de Crombach

### Gobierno Electrónico

#### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 15 | 100.0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | 0.0   |
|       | Total                 | 15 | 100.0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.969            | 18             |

#### Estadísticas de total de elemento

|   | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|--|---|--|---|
| 1. ¿Considera que la información que se tiene en el portal web del gobierno regional ayuda a los usuarios en obtener información suficiente de la entidad?                | 72.13  | 165.267   | 0.995                                    | 0.964   |
| 2. ¿Considera que la información es de calidad para los usuarios que acceden a ella?  | 72.13  | 165.267   | 0.995                                    | 0.964   |
| 3. ¿Considera que la entidad actualiza constantemente su información en el portal web?  | 72.13  | 165.267   | 0.995                                    | 0.964   |
| 4. ¿Considera que la información que se tiene en el portal web del gobierno regional es fácilmente accesible y comprensible para los usuarios?                            | 72.13  | 165.267   | 0.995                                    | 0.964   |
| 5. ¿Siente que la información proporcionada en el portal web del gobierno regional es actualizada en tiempo real o de manera oportuna?                                    | 72.13  | 165.267   | 0.995                                    | 0.964   |
| 6. ¿Cree que la información disponible en el portal web del gobierno regional es lo suficientemente detallada y completa para satisfacer las necesidades de los usuarios? | 72.13  | 165.267   | 0.995                                    | 0.964   |
| 7. ¿Considera que la institución del gobierno regional invierte en la infraestructura tecnológica?  | 72.13  | 165.267   | 0.995                                    | 0.964   |

|  |       |         |        |       |
|--|-------|---------|--------|-------|
| 8. ¿Cree que tiene adecuados equipos de cómputo para realizar su trabajo con eficiencia y eficacia?  | 72.07 | 196.352 | -0.234 | 0.977 |
| 9. ¿El GORE invierte en capacitación en el uso de tecnologías de la información?   | 72.07 | 183.352 | 0.381  | 0.972 |
| 10. ¿Cómo evaluaría la calidad de los servicios de TI proporcionados por la institución del gobierno regional, en términos de confiabilidad y rendimiento?           | 71.67 | 197.524 | -0.403 | 0.976 |
| 11. ¿Considera que la infraestructura tecnológica actual del gobierno regional está alineada con las demandas y avances tecnológicos actuales?                       | 72.13 | 165.267 | 0.995  | 0.964 |
| 12. ¿Siente que la capacitación en tecnologías de la información proporcionada por el GORE es efectiva y beneficia a los empleados en el desempeño de sus funciones? | 72.13 | 165.267 | 0.995  | 0.964 |
| 13. ¿Conoce usted sobre el marco legal del gobierno electrónico en las instituciones públicas?   | 72.13 | 165.267 | 0.995  | 0.964 |
| 14. ¿Conoce cuáles son las funciones del ONGEI?  | 72.13 | 165.267 | 0.995  | 0.964 |
| 15. ¿tiene conocimiento sobre el plan estratégico del gobierno electrónico que tiene el estado?  | 72.13 | 165.267 | 0.995  | 0.964 |
| 16. ¿Qué opinión tiene sobre la efectividad y aplicabilidad de las leyes y regulaciones actuales relacionadas con el gobierno electrónico en su región?              | 72.13 | 165.267 | 0.995  | 0.964 |
| 17. ¿Podría describir las principales responsabilidades y roles de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI)?                                | 72.00 | 201.143 | -0.459 | 0.979 |
| 18. ¿Cree que el plan estratégico de gobierno electrónico del estado se está implementando de manera eficaz en su gobierno regional?                                 | 72.13 | 165.267 | 0.995  | 0.964 |

#### Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desviación estándar | N de elementos |
|-------|----------|---------------------|----------------|
| 76.33 | 192.238  | 13.865              | 18             |

## Escala: Gestión Pública

### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 15 | 100.0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | 0.0   |
|       | Total                 | 15 | 100.0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.904            | 18             |

### Estadísticas de total de elemento

|  | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|--|---|--|---|
| 19. ¿Los servicios que ofrece el GORE son aceptados por los usuarios?  | 63.27  | 72.781  | 0.935                                    | 0.885   |
| 20. ¿El GORE invierte en mejorar la calidad de sus servicios públicos?   | 63.20  | 83.457  | 0.403                                    | 0.903   |
| 21. ¿Se esfuerza por dar servicios de calidad a los usuarios del GORE?   | 63.20  | 83.457  | 0.403                                    | 0.903   |
| 22. ¿Los usuarios del GORE tienen acceso a una variedad de servicios que abordan sus diversas necesidades?                             | 62.87  | 86.552  | 0.154                                    | 0.911   |
| 23. ¿El GORE realiza encuestas o investigaciones periódicas para evaluar la satisfacción de los usuarios con sus servicios?            | 63.80  | 84.171  | 0.224                                    | 0.912   |
| 24. ¿Se comunican de manera efectiva con los usuarios para informarles sobre los cambios en los servicios públicos que ofrece el GORE? | 62.87  | 86.552  | 0.154                                    | 0.911   |
| 25. ¿Realiza con eficiencia los trabajos que se le encomiendan?  | 63.27  | 72.781  | 0.935                                    | 0.885   |
| 26. ¿Se considera productivo en las tareas que realiza en el GORE?   | 63.27  | 72.781  | 0.935                                    | 0.885   |
| 27. ¿El GORE le proporciona las herramientas necesarias para ser eficiente y productivo?   | 63.27  | 72.781  | 0.935                                    | 0.885   |
| 28. ¿Se utilizan tecnologías innovadoras para mejorar la eficiencia en la gestión de los procesos internos del GORE?                   | 63.27  | 72.781  | 0.935                                    | 0.885   |
| 29. ¿El GORE promueve la colaboración y el trabajo en equipo entre sus empleados para lograr una mayor productividad?                  | 63.27  | 72.781  | 0.935                                    | 0.885   |

|   |       |        |        |       |
|---|-------|--------|--------|-------|
| 30. ¿Se lleva a cabo una evaluación regular del desempeño de los empleados del GORE para identificar oportunidades de mejora y aumentar la productividad? | 63.27 | 72.781 | 0.935  | 0.885 |
| 31. ¿El GORE realiza actividades para mejorar su gestión como entidad pública?  | 63.27 | 72.781 | 0.935  | 0.885 |
| 32. ¿El GORE implementa políticas eficaces?   | 64.73 | 90.924 | -0.132 | 0.911 |
| 33. ¿El GORE invierte en mejorar los programas de políticas para el bienestar del ciudadano de Tumbes?  | 64.33 | 89.667 | 0.029  | 0.908 |
| 34. ¿El GORE consulta a la comunidad y a expertos externos al desarrollar y evaluar sus programas de políticas?   | 65.20 | 86.600 | 0.372  | 0.903 |
| 35. ¿Se realiza una asignación eficaz de recursos para implementar los programas de políticas del GORE?   | 65.47 | 89.981 | 0.000  | 0.907 |
| 36. ¿El GORE mide y reporta de manera transparente los resultados de sus programas de políticas para garantizar su eficacia y rendición de cuentas?       | 65.13 | 89.267 | 0.052  | 0.908 |

#### Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desviación estándar | N de elementos |
|-------|----------|---------------------|----------------|
| 67.47 | 89.981   | 9.486               | 18             |

## Anexo 6. Rho de Spearman

“La significancia de la hipótesis se determinará con la aplicación del coeficiente Rho de Spearman, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), precisan que el “Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos u objetos de la muestra pueden ordenarse por rangos”. “Asimismo, se interpreta su significancia igual que Pearson y otros valores estadísticos”

En su interpretación: el coeficiente  $r$  de Pearson puede variar de  $-1.00$  a  $+1.00$ , donde:  $-1.00$  = correlación negativa perfecta”. (“A mayor  $X$ , menor  $Y$ ”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que  $X$  aumenta una unidad,  $Y$  disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor  $X$ , mayor  $Y$ ”. (“A mayor  $X$ , mayor  $Y$ ” o “a menor  $X$ , menor  $Y$ ”, de manera proporcional. Cada vez que  $X$  aumenta,  $Y$  aumenta siempre una cantidad constante. (pp. 305 y 322). “De acuerdo con estos indicadores la hipótesis será positiva y significativa si está comprendida entre el rango positivo”.

“En estadística, el,  $\rho$  (rho) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas). Para calcular  $\rho$ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden. La interpretación del coeficiente rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a  $-1$  indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Puede que exista otro tipo de correlación, pero no lineal. correlación de Spearman suele utilizarse para evaluar relaciones en las que intervienen variables ordinales”. (Spearman, 1927)

*Coeficiente de correlación de Spearman*

| <b>Valor</b>     | <b>Significado</b>                        |
|------------------|---|
| • -1             | • Correlación negativa grande y perfecta. |
| • -0.9 a - 0.99  | • Correlación negativa muy alta.          |
| • -0.7 a - 0.89  | • Correlación negativa alta.              |
| • -0.4 a - 0.69  | • Correlación negativa moderada.          |
| • -0.2 a - 0.39  | • Correlación negativa baja.              |
| • -0.01 a - 0.19 | • Correlación negativa muy baja.          |
| • 0              | • Correlación nula.                       |
| • 0.01 a 0.19    | • Correlación positiva muy baja.          |
| • 0.2 a 0.39     | • Correlación positiva baja               |
| • 0.4 a 0.69     | • Correlación positiva moderada.          |
| • 0.7 a 0.89     | • Correlación positiva alta.              |
| • 0.9 a 0.99     | • Correlación positiva muy alta.          |
| • 1              | • Correlación positiva grande y perfecta. |

Fuente: Spearman, (1927)

La hipótesis se comprobará con el Rho de Spearman, se considerará positiva si se encuentra en el rango de 0.01 a 1.” Si es 1 la correlación es positiva grande y perfecta; de 0.90 a 0.99, correlación positiva muy alta; de 0.7 a + 0.89, de correlación positiva alta; de 0.4 a 0,69 correlación positiva moderada; de 0.2 a 0.39 correlación positiva baja; de 0.01 a 0.19 correlación positiva muy baja y será significativa cuanto más se aproxime a 1”.

*Niveles de significancia para comprobación de hipótesis*

| <b>Valor</b>              | <b>Significado</b>    |
|---------------------------|-----------------------|
| • $\pm 0.01$ a $\pm 0.25$ | • No es significativo |
| • $\pm 0.26$ a $\pm 0.50$ | • Poco significativo  |
| • $\pm 0.51$ a $\pm 0.75$ | • Significativo       |
| • $\pm 0.76$ a $\pm 1$    | • Muy significativo   |

Fuente: Spearman, (1927)

Según los parámetros establecidos por el investigador se menciona que se considerará muy significativo si se encuentra en el rango de  $\pm 0.76$  a  $\pm 1$ ; asimismo indica que si el rango se encuentra entre  $\pm 0.51$  a  $\pm 0.75$  será significativo, además si el rango se encuentra entre  $\pm 0.26$  a  $\pm 0.50$  será considerado poco significativo, de tal manera si el rango se encuentra entre  $\pm 0.01$  a  $\pm 0.25$  no es significativo. (Spearman, 1927) (Hernández y otros, 2014)

## Anexo 7. Validez de Expertos

### Validación por expertos - Resumen

| N° | Identificación del experto      | Instrumento:<br>Gobierno electrónico | Instrumento:<br>Gestión por competencias |
|----|---------------------------------|--------------------------------------|--|
| 01 | José Domingo Mogollón Paico     | Aplicable                            | Aplicable                                |
| 02 | José Bayona Ramírez             | Aplicable                            | Aplicable                                |
| 03 | Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete | Aplicable                            | Aplicable                                |

### Experto N° 01

| Categoría   | Calificación   | Indicador   |
|---|--|---|
| <b>Claridad</b><br><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas | 1.No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro   |
|   | 2.Bajo nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado por la ordenación de estas. |
|   | 3.Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|   | 4. Alto nivel  | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuadas.   |
| <b>Coherencia</b><br><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.    | 1.Totalmente en desacuerdo, no cumple con el criterio. | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|   | 2. Bajo nivel de acuerdo                               | El ítem tiene tangencial /lejana con la dimensión.  |
|   | 3.Acuerdo de nivel moderado                            | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|   | 4.Totalmente de acuerdo. (alto nivel)                  | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>Relevancia</b><br><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                    | 1. No cumple con el criterio                           | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|   | 2. Bajo nivel  | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|   | 3. Moderado nivel                                      | El ítem es importante.  |
|   | 4. Alto nivel  | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

(Dorantes y otros, 2016)

### Validación por expertos

El procedimiento de validación fue realizado por expertos que evaluaron la validez de contenido de cada cuestionario. Como señala Ventura-León (2019), el juicio de expertos es un enfoque predominante para garantizar la coherencia interna de los ítems, indicadores y dimensiones. Este proceso involucra la opinión experta de un especialista en el campo relevante, quien es capaz de emitir evaluaciones y juicios informados que determinan la aplicabilidad de un instrumento en particular. (Ventura, 2022)

| Preguntas Variable Gobierno electrónico   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|---|----------|------------|------------|---------------|
| <b>Dimensión: Calidad de Información</b>  |          |            |            |               |
| 1. ¿Considera que la información que se tiene en el portal web del gobierno regional ayuda a los usuarios en obtener información suficiente de la entidad?                | 4        | 4          | 4          |               |
| 2. ¿Considera que la información es de calidad para los usuarios que acceden a ella?  | 4        | 4          | 4          |               |
| 3. ¿Considera que la entidad actualiza constantemente su información en el portal web?  | 4        | 4          | 4          |               |
| 4. ¿Considera que la información que se tiene en el portal web del gobierno regional es fácilmente accesible y comprensible para los usuarios?                            | 4        | 4          | 4          |               |
| 5. ¿Siente que la información proporcionada en el portal web del gobierno regional es actualizada en tiempo real o de manera oportuna?                                    | 4        | 4          | 4          |               |
| 6. ¿Cree que la información disponible en el portal web del gobierno regional es lo suficientemente detallada y completa para satisfacer las necesidades de los usuarios? | 4        | 4          | 4          |               |
| <b>Dimensión: Infraestructura tecnológica</b>   |          |            |            |               |
| 7. ¿Considera que la institución del gobierno regional invierte en la infraestructura tecnológica?  | 4        | 4          | 4          |               |
| 8. ¿Cree que tiene adecuados equipos de cómputo para realizar su trabajo con eficiencia y eficacia?   | 4        | 4          | 4          |               |
| 9. ¿El GORE invierte en capacitación en el uso de tecnologías de la información?  | 4        | 4          | 4          |               |
| 10. ¿Cómo evaluaría la calidad de los servicios de TI proporcionados por la institución del gobierno regional, en términos de confiabilidad y rendimiento?                | 4        | 4          | 4          |               |
| 11. ¿Considera que la infraestructura tecnológica actual del gobierno regional está alineada con las demandas y avances tecnológicos actuales?                            | 4        | 4          | 4          |               |
| 12. ¿Siente que la capacitación en tecnologías de la información proporcionada por el GORE es efectiva y beneficia a los empleados en el desempeño de sus funciones?      | 4        | 4          | 4          |               |
| <b>Dimensión: Marco legal</b>   |          |            |            |               |
| 13. ¿Conoce usted sobre el marco legal del gobierno electrónico en las instituciones públicas?  | 4        | 4          | 4          |               |
| 14. ¿Conoce cuáles son las funciones del ONGEI?   | 4        | 4          | 4          |               |
| 15. ¿tiene conocimiento sobre el plan estratégico del gobierno electrónico que tiene el estado?   | 4        | 4          | 4          |               |
| 16. ¿Qué opinión tiene sobre la efectividad y aplicabilidad de las leyes y regulaciones actuales relacionadas con el gobierno electrónico en su región?                   | 4        | 4          | 4          |               |
| 17. ¿Podría describir las principales responsabilidades y roles de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI)?                                     | 4        | 4          | 4          |               |
| 18. ¿Cree que el plan estratégico de gobierno electrónico del estado se está implementando de manera eficaz en su gobierno regional?                                      | 4        | 4          | 4          |               |

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg Mogollón Paico José Domingo

DNI: 00250680 Especialidad del validador: Gestión Pública Código Orcid: 0000-0003-1528-9209

**Observaciones:** El instrumento cumple con la claridad, coherencia y relevancia para su aplicación.

Firma



### Experto N° 02

| Categoría   | Calificación   | Indicador   |
|---|--|---|
| <b>Claridad</b><br><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas | 1.No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro   |
|   | 2.Bajo nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado por la ordenación de estas. |
|   | 3.Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|   | 4. Alto nivel  | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuadas.   |
| <b>Coherencia</b><br><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.    | 1.Totalmente en desacuerdo, no cumple con el criterio. | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|   | 2. Bajo nivel de acuerdo                               | El ítem tiene tangencial /lejana con la dimensión.  |
|   | 3.Acuerdo de nivel moderado                            | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|   | 4.Totalmente de acuerdo. (alto nivel)                  | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>Relevancia</b><br><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                    | 1. No cumple con el criterio                           | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|   | 2. Bajo nivel  | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|   | 3. Moderado nivel                                      | El ítem es importante.  |
|   | 4. Alto nivel  | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

(Dorantes y otros, 2016)

### Validación por expertos

El procedimiento de validación fue realizado por expertos que evaluaron la validez de contenido de cada cuestionario. Como señala Ventura-León (2019), el juicio de expertos es un enfoque predominante para garantizar la coherencia interna de los ítems, indicadores y dimensiones. Este proceso involucra la opinión experta de un especialista en el campo relevante, quien es capaz de emitir evaluaciones y juicios informados que determinan la aplicabilidad de un instrumento en particular. (Ventura, 2022)

| Preguntas Variable Gobierno electrónico   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|---|----------|------------|------------|---------------|
| <b>Dimensión: Calidad de Información</b>  |          |            |            |               |
| 1. ¿Considera que la información que se tiene en el portal web del gobierno regional ayuda a los usuarios en obtener información suficiente de la entidad?                | 4        | 4          | 4          |               |
| 2. ¿Considera que la información es de calidad para los usuarios que acceden a ella?  | 4        | 4          | 4          |               |
| 3. ¿Considera que la entidad actualiza constantemente su información en el portal web?  | 4        | 4          | 4          |               |
| 4. ¿Considera que la información que se tiene en el portal web del gobierno regional es fácilmente accesible y comprensible para los usuarios?                            | 4        | 4          | 4          |               |
| 5. ¿Siente que la información proporcionada en el portal web del gobierno regional es actualizada en tiempo real o de manera oportuna?                                    | 4        | 4          | 4          |               |
| 6. ¿Cree que la información disponible en el portal web del gobierno regional es lo suficientemente detallada y completa para satisfacer las necesidades de los usuarios? | 4        | 4          | 4          |               |
| <b>Dimensión: Infraestructura tecnológica</b>   |          |            |            |               |
| 7. ¿Considera que la institución del gobierno regional invierte en la infraestructura tecnológica?  | 4        | 4          | 4          |               |
| 8. ¿Cree que tiene adecuados equipos de cómputo para realizar su trabajo con eficiencia y eficacia?   | 4        | 4          | 4          |               |
| 9. ¿El GORE invierte en capacitación en el uso de tecnologías de la información?  | 4        | 4          | 4          |               |
| 10. ¿Cómo evaluaría la calidad de los servicios de TI proporcionados por la institución del gobierno regional, en términos de confiabilidad y rendimiento?                | 4        | 4          | 4          |               |
| 11. ¿Considera que la infraestructura tecnológica actual del gobierno regional está alineada con las demandas y avances tecnológicos actuales?                            | 4        | 4          | 4          |               |
| 12. ¿Siente que la capacitación en tecnologías de la información proporcionada por el GORE es efectiva y beneficia a los empleados en el desempeño de sus funciones?      | 4        | 4          | 4          |               |
| <b>Dimensión: Marco legal</b>   |          |            |            |               |
| 13. ¿Conoce usted sobre el marco legal del gobierno electrónico en las instituciones públicas?  | 4        | 4          | 4          |               |
| 14. ¿Conoce cuáles son las funciones del ONGEI?   | 4        | 4          | 4          |               |
| 15. ¿tiene conocimiento sobre el plan estratégico del gobierno electrónico que tiene el estado?   | 4        | 4          | 4          |               |
| 16. ¿Qué opinión tiene sobre la efectividad y aplicabilidad de las leyes y regulaciones actuales relacionadas con el gobierno electrónico en su región?                   | 4        | 4          | 4          |               |
| 17. ¿Podría describir las principales responsabilidades y roles de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI)?                                     | 4        | 4          | 4          |               |
| 18. ¿Cree que el plan estratégico de gobierno electrónico del estado se está implementando de manera eficaz en su gobierno regional?                                      | 4        | 4          | 4          |               |

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg Bayona Ramírez, José. DNI.47693250

Especialidad del validador: Gestión Pública Código Orcid: 0009-0001-

**Observaciones:**

El instrumento cumple con la claridad, coherencia y relevancia para su aplicación. Fima

### Experto N° 03

| Categoría   | Calificación   | Indicador   |
|---|--|---|
| <b>Claridad</b><br><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas | 1.No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro   |
|   | 2.Bajo nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado por la ordenación de estas. |
|   | 3.Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|   | 4. Alto nivel  | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuadas.   |
| <b>Coherencia</b><br><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.    | 1.Totalmente en desacuerdo, no cumple con el criterio. | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|   | 2. Bajo nivel de acuerdo                               | El ítem tiene tangencial /lejana con la dimensión.  |
|   | 3.Acuerdo de nivel moderado                            | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|   | 4.Totalmente de acuerdo. (alto nivel)                  | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>Relevancia</b><br><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                    | 1. No cumple con el criterio                           | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|   | 2. Bajo nivel  | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|   | 3. Moderado nivel                                      | El ítem es importante.  |
|   | 4. Alto nivel  | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

(Dorantes y otros, 2016)

### Validación por expertos

El procedimiento de validación fue realizado por expertos que evaluaron la validez de contenido de cada cuestionario. Como señala Ventura-León (2019), el juicio de expertos es un enfoque predominante para garantizar la coherencia interna de los ítems, indicadores y dimensiones. Este proceso involucra la opinión experta de un especialista en el campo relevante, quien es capaz de emitir evaluaciones y juicios informados que determinan la aplicabilidad de un instrumento en particular. (Ventura, 2022)

| Preguntas Variable Gobierno electrónico   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|---|----------|------------|------------|---------------|
| <b>Dimensión: Calidad de Información</b>  |          |            |            |               |
| 1. ¿Considera que la información que se tiene en el portal web del gobierno regional ayuda a los usuarios en obtener información suficiente de la entidad?                | 4        | 4          | 4          |               |
| 2. ¿Considera que la información es de calidad para los usuarios que acceden a ella?  | 4        | 4          | 4          |               |
| 3. ¿Considera que la entidad actualiza constantemente su información en el portal web?  | 4        | 4          | 4          |               |
| 4. ¿Considera que la información que se tiene en el portal web del gobierno regional es fácilmente accesible y comprensible para los usuarios?                            | 4        | 4          | 4          |               |
| 5. ¿Siente que la información proporcionada en el portal web del gobierno regional es actualizada en tiempo real o de manera oportuna?                                    | 4        | 4          | 4          |               |
| 6. ¿Cree que la información disponible en el portal web del gobierno regional es lo suficientemente detallada y completa para satisfacer las necesidades de los usuarios? | 4        | 4          | 4          |               |
| <b>Dimensión: Infraestructura tecnológica</b>   |          |            |            |               |
| 7. ¿Considera que la institución del gobierno regional invierte en la infraestructura tecnológica?  | 4        | 4          | 4          |               |
| 8. ¿Cree que tiene adecuadas equipos de cómputo para realizar su trabajo con eficiencia y eficacia?   | 4        | 4          | 4          |               |
| 9. ¿El GORE invierte en capacitación en el uso de tecnologías de la información?  | 4        | 4          | 4          |               |
| 10. ¿Cómo evaluaría la calidad de los servicios de TI proporcionados por la institución del gobierno regional, en términos de confiabilidad y rendimiento?                | 4        | 4          | 4          |               |
| 11. ¿Considera que la infraestructura tecnológica actual del gobierno regional está alineada con las demandas y avances tecnológicos actuales?                            | 4        | 4          | 4          |               |
| 12. ¿Siente que la capacitación en tecnologías de la información proporcionada por el GORE es efectiva y beneficia a los empleados en el desempeño de sus funciones?      | 4        | 4          | 4          |               |
| <b>Dimensión: Marco legal</b>   |          |            |            |               |
| 13. ¿Conoce usted sobre el marco legal del gobierno electrónico en las instituciones públicas?  | 4        | 4          | 4          |               |
| 14. ¿Conoce cuáles son las funciones del ONGEI?   | 4        | 4          | 4          |               |
| 15. ¿tiene conocimiento sobre el plan estratégico del gobierno electrónico que tiene el estado?   | 4        | 4          | 4          |               |
| 16. ¿Qué opinión tiene sobre la efectividad y aplicabilidad de las leyes y regulaciones actuales relacionadas con el gobierno electrónico en su región?                   | 4        | 4          | 4          |               |
| 17. ¿Podría describir las principales responsabilidades y roles de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI)?                                     | 4        | 4          | 4          |               |
| 18. ¿Cree que el plan estratégico de gobierno electrónico del estado se está implementando de manera eficaz en su gobierno regional?                                      | 4        | 4          | 4          |               |

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Apellidos y Nombres del validador: Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete. DNI.03585602

Especialidad del validador: Gestión Pública Código Orcid: 0000-0003-2498

**Observaciones:** El instrumento cumple con la claridad, coherencia y relevancia para su aplicación.



### Anexo 8. Matriz de datos Prueba Piloto

|             |    | Preguntas |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |   |
|-------------|----|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|
| Encuestados |    | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 |   |   |
|             | 1  | 5         | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 2  | 2 | 2 |
|             | 2  | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  |   |   |
|             | 3  | 2         | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2  | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  |   |   |
|             | 4  | 3         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3 |   |
|             | 5  | 5         | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3 |   |
|             | 6  | 5         | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2 |   |
|             | 7  | 5         | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3 |   |
|             | 8  | 5         | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2 |   |
|             | 9  | 3         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3 |   |
|             | 10 | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 2  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  |   |   |
|             | 11 | 5         | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2 |   |
|             | 12 | 5         | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3 |   |
|             | 13 | 5         | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2 |   |
|             | 14 | 3         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  |   |   |
|             | 15 | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 2  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  |   |   |