



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la  
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho  
2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en gestión pública

**AUTORA:**  
Gutiérrez Tenorio, Olga Fabiola (orcid.org/0000-0002-1974-0127)

**ASESOR:**  
Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**  
**2022**

## **Dedicatoria**

A Joaquín, hace dos años y nueve meses que me acompañas, desde que llegaste eres mi fuerza y lo que siempre me motiva, por más logros juntos querido hijo.

## **Agradecimiento**

Mi profunda gratitud a Dios por consérvame con salud y vida, a la Universidad Cesar Vallejo y a mis docentes por compartir sus conocimientos y sus pacientes orientaciones, a mis padres por el amor recibido, la dedicación, la paciencia y el apoyo ante cualquier proyecto emprendido.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	4
III. Metodología	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. Resultados	17
V. Discusión	39
VI. Conclusiones	43
VII. Recomendaciones	44
Referencias	45
Anexos	54

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Población de estudio	12
Tabla 2	Criterios de decisión.	15
Tabla 3	Resultado Pregunta 1	17
Tabla 4	Resultado Pregunta 2	18
Tabla 5	Resultado Pregunta 3	19
Tabla 6	Resultado Pregunta 4	20
Tabla 7	Resultado Pregunta 5	21
Tabla 8	Resultado Pregunta 6	22
Tabla 9	Resultado Pregunta 7	23
Tabla 10	Resultado Pregunta 8	24
Tabla 11	Resultado Pregunta 9	25
Tabla 12	Resultado Pregunta 10	26
Tabla 13	Resultado Pregunta 11	27
Tabla 14	Resultado Pregunta 12	28
Tabla 15	Resultado Pregunta 13	29
Tabla 16	Resultado Pregunta 14	30
Tabla 17	Resultado Pregunta 15	31
Tabla 18	Resultado Pregunta 16	32
Tabla 19	Resultado Pregunta 17	33

Tabla 20	Resultado Pregunta 18	34
Tabla 21	Resultado Pregunta 19	35
Tabla 22	Resultado Pregunta 20	36
Tabla 23	Resultado análisis de correlación, Atención al ciudadano vs Acceso a la información	37
Tabla 24	Resultados análisis de correlación, implementación de TICs vs Servicio al ciudadano	38

## Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 Ecuación de la muestra	13

## Resumen

La presente investigación está enfocada en el sector público que tomando como unidad el poder analizar el Gobierno electrónico y la influencia que tiene en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022, el cual se evaluó como objetivo general determinar los factores del gobierno electrónico que influyeron en la gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020, tiene como objetivo específico determinar la influencia de la prestación de servicios a través de las TICs en la gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020 y determinar la influencia de la implementación de las TICs en la gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020. Realizando. La metodología que realizó un diseño no experimental transversal, básica teniendo como población y muestra a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho. Concluyendo que si existe una correlación significativa entre la aplicación del Gobierno Electrónico en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho

**Palabras clave:** Dirección Regional, gestión pública, gobierno electrónico, TICs.



## ABSTRACT

The present investigation is focused on the public sector that taking as a unit the power to analyze the electronic Government and the influence it has on the Regional Directorate of Transport and Communications of Ayacucho 2022, which was evaluated as a general objective to determine the factors of the electronic government that influenced the public management of the Regional Directorate of Transport and Communications of Ayacucho 2020, its specific objective is to determine the influence of the provision of services through ICTs in the public management of the Regional Directorate of Transport and Communications of Ayacucho 2020 and determine the influence of the implementation of ICTs in the public management of the Regional Directorate of Transport and Communications of Ayacucho 2020. Carrying out. The methodology that carried out a non-experimental transversal design, basic having as population and shows the workers of the Regional Directorate of Transport and Communications of Ayacucho.

**Keywords:** Regional Directorate, public management, electronic government, , ICTs.

## **I.Introducción**

Se necesitan principios rectores y políticas para que los gobiernos nacionales promuevan desarrollar instituciones de conocimiento, incluido el gobierno digital que promueve la cultura de la información. Crucialmente, la pandemia de Covid 19 ha acelerado este proceso. el uso de herramientas digitales para facilitar la prestación y el acceso a servicios públicos como el teletrabajo, la selección de departamentos individuales concentrados en tres niveles de gestión, desde la dirección central a la local.

Según la Ley No. 1412, el Gobierno Digital permite la aplicación adecuada tecnologías digitales en la administración pública para crear valor público, así como el uso generalizado de tecnologías digitales en la implementación y entrega de servicios digitales por parte de organizaciones en todos los niveles de gobierno.

En el gobierno regional de Ayacucho se aceleró este proceso para mejorar sus servicios durante la pandemia ya que ha implementado sistemas electrónicos en diferentes niveles de gobierno y en las oficinas regionales, como la Dirección Regional de Comunicaciones y Transportes de Ayacucho (DRTCA). La directiva, reconociendo la necesidad de brindar a los usuarios ayuda oportuna y efectiva, pero además de medidas de higiene, obligó a la introducción de plataformas digitales para el servicio y la educación académica de los usuarios. Por tanto, el propósito del estudio es conocer los factores del gobierno electrónico que colisionan con la gestión pública de la DRTCA durante el 2022.

Lo que ha traído el COVID-19 representa un desafío para la sociedad que, además de su impacto en la salud, ha llevado a una nueva forma de consumir bienes y servicios, con efectos potencialmente negativos, este movimiento puede ser permanente, uno de los cuales es el aumento del uso de canales digitales. tanto para compras como para acceso a diversos servicios.

Organizaciones antes del final del empleo, el desempeño del empleador y evitan el riesgo de alta infección mientras se mudan al centro de trabajo o se ha realizado en diferentes organizaciones y canales de apoyo digital. transmisión 19.

Recientemente, el desarrollo del conocimiento y la tecnología introduce cambios importantes en algunos aspectos de la vida social y empeora la

enfermedad, por lo que este proyecto se analizará. Qué factores del gobierno E han afectado al gobierno estatal del Director Regional del Director de El Director de la Región de Transporte y Comunicaciones de Ayacucho 2022 y las consecuencias de la implementación de estos canales digitales con el artículo. El propósito de proporcionar servicios para los servicios de esta organización actualmente está desarrollando y causando nuevos desafíos para el gobierno.

A partir de ello se plantea estudiar ¿Cuáles son los factores del gobierno electrónico que influyeron en la gestión pública de la DRTCA durante el 2022?

Justificando el presente trabajo en la práctica: nos permitirá conocer cuál fue el impacto económico y organizacional en la aplicación del gobierno electrónico de la gestión de la entidad. Y finalmente en el ámbito metodológico: Los fundamentos metodológicos son adecuados para futuras investigaciones referidas a gobierno electrónico y la influencia que esta genera en la gestión pública de las entidades.

En cuanto a lo teórico nos permitirá conocer científicamente cuáles fueron las implicancias de implantar el gobierno electrónico durante el 2022, debido a que este año se vieron forzado a aplicar estos sistemas por la pandemia mundial del Covid19 por lo cual la entidad se vio obligada a utilizar los medios electrónicos para acatar los protocolos sanitarios en la atención al usuario.

En cuanto al objetivo principal el presente estudio nos permitirá determinar los factores del gobierno electrónico que influyeron en la gestión pública de la DRTCA 2022.

De manera específica este estudio tiene como objetivo determinar la influencia de la prestación de servicios a través de las TICs en la gestión pública de la DRTCA 2022 y determinar la influencia de la implementación de las TICs en la gestión pública de la DRTCA 2022.

En el tema de las hipótesis, la principal des estudio es que factores del gobierno electrónico que influyeron en la gestión pública de la DRTCA 2022 fueron a través de los factores organizacionales y económicos.

En las hipótesis específicas la prestación de servicios a través de las TICs influye significativamente en la gestión pública de la DRTCA 2022 y la

implementación de servicios a través de las TICs influye significativamente en la gestión pública de la DRTCA 2022.

## II. Marco Teórico

Al respecto, Naser y Concha (2019) el gobierno electrónico es el resultado de una gran demanda para el gobierno en el campo de la aceleración, optimización, flexibilidad, transparencia y separación de los procesos en un sistema existente que contribuye a la aceleración y la historia. Use a gran escala (TI) para el desarrollo. Para usar de manera más efectiva la optimización de más efectiva, use la mejor gestión de herramientas, modelos que se adaptan a las necesidades del gobierno para crear plataformas compatibles para resolver. Determinación de interacciones, compatibilidad, acceso, etc. Comunicación intensa con la ayuda de nuevas tecnologías con métodos de control, planificación y administración en el gobierno.

Para la mayoría de los municipios, el primer paso necesario será crear plataformas presenciales para colocar sus ciudades en el ciberespacio. “Sin embargo, la experiencia que necesitan adquirir en la implementación de portales gubernamentales los motivará a desarrollar las interacciones y la funcionalidad descritas en este artículo para integrarse con la comunidad de conocimientos y utilizar los portales gubernamentales. Esta tecnología permite a la sociedad desarrollar como lo señaló (Serna, 2020)

Otros autores como Reilly (2017) definen el gobierno electrónico como un esfuerzo complejo y en evolución para utilizar nuevas tecnologías para apoyar la transformación de las operaciones gubernamentales y aumentar la eficiencia. El advenimiento de la tecnología es un medio muy valioso es importante lograr un alto nivel de eficacia y eficiencia de la administración estatal.; En este sentido, los autores también señalan que la e-democracia es el uso de las TIC, que es la clave aumentar la participación ciudadana en el proceso democrático, es decir, la relación entre sujeto social”

Castillo (2019) mencionó que las principales características de la relación del estado y el sistema de formas de comunicación con los ciudadanos con dispositivos electrónicos de comunicación son el resultado de la prestación de servicios e información que los ciudadanos necesitan, así como la comunicación con las empresas ubicadas en sus jurisdicciones , así como la prestación de servicios, información y transacciones con estas personas jurídicas y, lo que es más importante, enlaces nacionales y regionales y locales. Finalmente, se refiere a la

relación entre el Estado y sus empleados, quienes les brindan información, productos o servicios para que puedan desarrollarse profesionalmente, atendiendo a sus capacidades humanas.

Ruiz et al. (2018) mencionan que para integrar la tecnología en beneficio del Estado es necesario modernizar los métodos que ya se utilizan, lo que lleva a que los hábitos formen parte de estos cambios. Y si bien este nuevo gobierno electrónico será más eficiente, se integrarán otros miembros del estado, creando cambios institucionales para esta y la nueva administración, creando el riesgo de incompetencia de otros participantes. (p.77)

Sainz (2020) para los países, el beneficio de garantizar una democracia de mayor calidad radica en reducir la dependencia de estas instituciones en sistemas equilibrados, donde estas características ayuden a los ciudadanos a confiar más en sus instituciones para ser más democráticos y fortalecer el estado de derecho. (p.19).

El uso de la administración electrónica determina cómo se introducen las TIC, siendo una de sus principales ventajas el traslado a la administración pública, un acercamiento más eficiente a esta administración pública con personas, con servicios a esa persona, para satisfacer las necesidades y objetivos de todos.

Existen canales implementados para los ciudadanos como lo mencionó Cortés y Cardona (2019) se brindan diferentes servicios entre el estado y las relaciones de base para permitir que los ciudadanos intervengan en disputas y formulen políticas por sí mismos. Los países han desarrollado diferentes métodos, acompañados del apoyo del sector privado, que pueden reducir la prestación de servicios públicos en relación con lo que brindan, a través de una transformación que responda a las necesidades superiores de los grupos de interés.

Existe una gran y variada cantidad de servicios que brinda el estado a través de los cuales los ciudadanos pueden participar en determinados temas, se están diseñando estrategias para reducir la prestación de servicios públicos. El uso de Internet es una alternativa a la prestación de servicios y se ha convertido en una nueva forma de atención, para obtener más información o para negociar con él.

Las características del gobierno electrónico presentadas por Ruiz et al. (2019) unifican el gobierno electrónico, viendo la clave como un fuerte cambio de liderazgo, la gestión de tecnología única no debe publicarse con el propósito de la modernización consciente de las TIC, ya que es una herramienta de apoyo y objetivo en sí mismo.

Pando y Fernández (2019) mencionan que, debido al bajo nivel de digitalización, bajas bases de datos, falta de prototipos y poca práctica en la aplicación de estándares proporcionados por los municipios al momento de presentar información de captura. Es importante que el Estado enfatice la responsabilidad por la capacidad de procesar, utilizar y transmitir información entre las personas más importantes, prevaleciendo sobre la creación de múltiples canales de comunicación para potenciar la cooperación entre los actores.

La administración electrónica dentro de un gobierno como dice Cardona (2019) nos ha ordenado tomar la iniciativa en el uso de la tecnología para comunicar e informar al gobierno. Se puede dividir en dos vertientes donde podemos acceder a información que se utiliza para los mismos fines en una sociedad que quiere saber qué está pasando. Proporcionar servicios para acortar el tiempo de registro para los ciudadanos y reducir las oportunidades a través de la interacción en general aumenta la transparencia, la eficiencia y la eficacia.

Existen implicaciones de un gobierno electrónico que según Cardona (2019) establece que el gobierno electrónico tiene ciertas características como resultado de sus consecuencias, tales como la innovación en la comunicación interna y externa, el uso de recursos o medios para lograr los objetivos organizacionales, ya que la implementación lleva a varias etapas que intervienen en la adopción de esta información y tecnología de la comunicación.

El autor argumenta que el e-estado es la transparencia del acceso a la información, brindando servicios a las personas mediante la simplificación de los diversos servicios que brinda el sistema estatal.

Los gobiernos electrónicos llegaron para nueva forma de hacer gestión pública que según Ruiz et al. (2020) nos mencionaron que, para impartir un poder trascendental, para crear la practicidad de hacer negocios con el estado, puede ayudar a reconstruir la confianza de las personas y su comprensión de lo que significa ser e-gobierno, El gobierno debe tener conocimiento de la tecnología y los métodos de comunicación. Cada servicio tiene una herramienta aquí de los ciudadanos, cuyos intereses últimos se basan en los hechos que suscitan en medio de los ciudadanos y en los procesos internos que los ejecutan.

Los desafíos que tienen los gobiernos electrónicos que de acuerdo con Ruiz et al. (2019) Esto nos muestra que los proyectos de relaciones ciudad-estado sustentan los esfuerzos colaborativos y de abajo hacia arriba hacia soluciones que se centran en habilitar a los tomadores de decisiones. La innovación y la modernización y la creación de valor también contribuyen a la dinámica de la modernización administrativa. dando así a los empleados resultados más rápidos y dados sus limitados recursos de construcción de infraestructura para poder administrar esta nueva actualización mientras ejecutan estas iniciativas.

Para esto hemos definido nuestras dimensiones de la Variable 1 de la siguiente manera:

Atención al ciudadano definimos Juárez et. al. (2022), Menciona que sus recursos y procesos están orientados a resultados, lo que necesita la ciudadanía, que todos los servicios deben estar vinculados al cambio social, político y económico, y su misión principal es comprender y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

La implementación de las TICs. lo definimos como Terrones et. al. (2017), promover la reflexión sobre cómo se implementan las TIC como parte de una estrategia y herramientas de enseñanza y aprendizaje que se pueden implementar en todos los sectores de las empresas e instituciones públicas, acercando las nuevas tecnologías a romper estereotipos para mejorar las relaciones con los ciudadanos y los procesos administrativos.



La nueva gestión pública enfatiza la implementación de la definición de economía, eficiencia y eficacia en las instituciones públicas y en sus instrumentos normativos y procedimentales, buscando alcanzar el valor compartido en los servicios de apoyo, todos dan poca importancia a las cuestiones procedimentales. normas, estándares y procedimientos propuestos (Sánchez, 2018).

Es importante de la eficiencia organizacional según Sescovich (2018) Resulta que tener el mejor nivel de seguridad conduce a la eficiencia y la productividad, lo que se centra en el enfoque planificado de una organización hacia la realidad como una buena estrategia de gestión, Hay una oportunidad de concretar estas referencias, apuntan a temas nuevos, actuales, que pueden plantear y que son directamente relevantes para la gente. El esfuerzo de todos en el trabajo y la excelencia en el logro de este objetivo a través de acciones se pueden realizar.

La ventaja de la eficiencia organizacional según Amorós (2017) dice que la eficiencia en la organización que produce resultados positivos creará menos problemas para el estado, lo que ayudará a que los miembros del estado de su personal disfruten de un buen ambiente de trabajo, aumenten siempre su productividad a través de una mayor eficiencia y no dependan de más que las necesidades de la empresa.

Hay algunas actitudes que influyen en la eficiencia organizacional que de acuerdo con Arellano (2020) menciona que las dificultades están, en cierto sentido, relacionadas con la estructura creada por la burocracia y los expertos para lograr y manejar los dos grandes tipos de burocracia conocidos como burocracia ejecutiva, principal y representativa.

Para esto hemos definido nuestras dimensiones de la Variable 2 de la siguiente manera:

Acceso a la información que en Polanqui et. at. (2017), Los ciudadanos deben tener acceso a la información básica que brinda el Estado para conocer sus costos, sus derechos y los principios básicos del derecho a saber, derivados de dos vertientes: la transparencia proactiva y la transparencia reactiva de respuesta. Esto debería ir del gobierno local al estado nacional.

El servicio al ciudadano dice Luna et. al. (2022), Mencionó que la calidad de los servicios públicos depende de los recursos que asigna el estado para llevar a cabo procesos orientados a resultados basados en la satisfacción rápida y específica de las necesidades de los ciudadanos, flexibilidad para adaptarse a las diferentes necesidades y cambios sociales, políticos y económicos. Puede pasar del gobierno estatal al local para quejarse directamente de los ciudadanos que esperan una respuesta inmediata.

Podemos agregar que según Guzmán (2017) La mayoría de ellos brindan servicios en lugar de trabajar como productores de bienes e incurrir en fuertes obligaciones agregar valor a sus servicios porque a través de él brindan soluciones para ciudadanos, las rutas pueden variar desde utilidades hasta derechos garantizados.

Todo el mundo. En este sentido, las instituciones públicas y fundamental, es decir, felicidad de personas o grupos de personas que las piden tener buenas condiciones de vida. En este sentido, el Estado a través del gobierno, ha iniciado un gran esfuerzo para brindar servicios a los ciudadanos

La calidad puede, a través de diferentes políticas y programas, conducir a: mejorar el conocimiento de los servicios prestados por los residentes y por consiguiente a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos que los reciben, convirtiendo al pueblo en el centro de atención de todo el aparato estatal.

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación:**

La importancia del estudio, pertenece al tipo aplicada ya que se propone generar información y conocimiento faltante sobre gobierno electrónico y gestión pública. Como dicen los autores, Sánchez Carlessi y Reyes Meza (2020) quienes demuestran que, en este tipo de investigación, el objetivo es buscar el conocimiento, mermando de un propósito o fin determinado.

El nivel de estudio es correlacional, ya que se buscará una conexión entre las variables estudiadas. Según Hernández et al. (2014) Argumentan que el propósito de la investigación correlacional es utilizar información adicional proporcionada en estudios descriptivos para establecer algún grado de asociación o asociación entre dos o más variables.

El estudio tuvo un enfoque con base a un diseño no experimental de corte transversal, por lo que solo se realizó una recolección de información y no se manipuló ninguna variable. Hernández et al. (2014) establece que un plan de no prueba basado en el análisis de información que no ha sido manipulada o alterada en su contenido se considera horizontal o transaccional cuando la recolección de datos se realiza en un lugar o de forma inmediata.

#### **Diseño de Investigación**

El proyecto de investigación se llevó a cabo con un diseño de investigación. Documental, pues se determina que cumple con las descripciones realizadas por Arias (2017) permitiendo el proceso de investigación basado en la recolección, procesamiento e interpretación de datos secundarios y un diseño de investigación no empírico, porque según Hernández et al. (2016), sin análisis de datos independiente en el sentido de que se evalúa el comportamiento de las variables en un momento dado.

### 3.2. Variables y operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable X</b> Gobierno Electrónico	Se considera al gobierno electrónico como "gobierno orientado por los destinatarios, a partir de los ciudadanos y sus interacciones con ellos", y se caracteriza por sus etapas (presencia, interacción, transacción, transformación y compromiso cívico), dimensiones (externa, promoción, interno y relación) y la interacción entre los dos. (Armas Urquiza, 2011).	La técnica a utilizar es una encuesta. Por lo tanto, se solicita la opinión de los trabajadores en una muestra representativa. La herramienta es el cuestionario.	<b>Dimensión Externa:</b> Atención al Ciudadano  <b>Dimensión Interna:</b> Implementación de las TICs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Implementación de Mesa de Partes Virtual.</i></li> <li>- <i>Implementación Plataforma de seguimiento de Trámite</i></li> <li>- <i>Implementación de Redes Sociales</i></li> <li>- <i>Capacitaciones en uso de TICs.</i></li> <li>- <i>Servicio de Conectividad (Banda Ancha).</i></li> <li>- <i>Servicio de Infraestructura.</i></li> </ul>	La técnica utilizada en este trabajo es una encuesta de fenotipado de escala de actitudes, ya que pretende recoger las percepciones y opiniones de los sujetos de la muestra sobre las variables estudiadas. La herramienta utilizada es un cuestionario tipo Likert (esto se debe a que la herramienta cuenta con una escala ordenada además de 5 respuestas), que tiene un total de 5 opciones de respuesta, ordenadas de menor a mayor (siendo 1 muy mala, 5 muy buena)
<b>Variable Y</b> Gestión Pública	La OCDE (1995), menciona que la Nueva Gestión Pública se define como un nuevo paradigma de gestión pública dirigido a fomentar una cultura orientada a resultados en el sector público menos concentrado. La administración pública es un conjunto de operaciones y procesos dedicados a administrar los recursos de una organización o entidad pública. En el ámbito público, el modelo de gestión conocido como administración pública aglutina todos los aspectos de la gestión organizativa (Economipedia, 2022)	La técnica a ser utilizada es la Encuesta. Por lo que se busca la opinión de los trabajadores dentro de la muestra representativa. El instrumento es el Cuestionario	<b>Dimensión 1:</b> <b>Acceso a la Información</b>  <b>Dimensión 2:</b> <b>Servicio al Ciudadano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Cumplimiento del Principio de Publicidad</i></li> <li>- <i>Cumplimiento del procedimiento de Acceso a la Información.</i></li> <li>- <i>Nivel de Satisfacción con el Acceso a la Información.</i></li> <li>- <i>Agilidad de servicio</i></li> <li>- <i>-Calidad de servicio</i></li> <li>- <i>-Cumplimiento con la Difusión de la Información requerida por la Ley N° 27806</i></li> </ul>	

### 3.3. Población:

Carrasco (2018) afirma que el término población hace referencia a una asociación de factores que comparten características similares (p.238).

La población está conformada por 158 trabajadores designados y empleados por la oficina principal.

#### Tabla N°01

##### *Población de estudio*

Trabajadores nombrados			Contratados			Total, General
Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	
42	45	87	31	40	71	158

Fuente: Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Ayacucho

#### Muestra

Velásquez y Rey (2013) afirman que las muestras son fragmentos que representan a la población en estudio y pueden calcularse mediante diferentes programas.

Según Valderrama (2015) para la determinación de la muestra se utiliza el muestreo aleatorio simple, y en este tipo de muestreo se utiliza una fórmula para seleccionar a los usuarios de la población que forman parte de la situación de muestreo.

Finalmente, la muestra se estableció por 138 trabajadores designados y contratados por la DRTCA.

## Selección de la muestra

Se utilizó la fórmula siguiente:

### Figura 1

*Ecuación de la muestra*

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

Dónde:

**Donde:**

N = 158

Z = Nivel de confianza es de 95 % (1.96)

p = 0.5

q = (1 - p) = 0.5

E2 = Error muestral (0.05)

Reemplazado con los datos de la investigación, se tiene:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 158}{0.05^2 * (158 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 158}{0.0025 * 76 + 0.9604}$$

$$n = \frac{73.9508}{1.15}$$

$$n = 138$$

El tamaño de muestra que se utilizará en el trabajo de investigación es de 138 trabajadores de la DRTCA 2022.

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

La técnica implementada en el presente proyecto fue la encuesta de fenotipado con base a las escalas de actitudes, ya que la finalidad que se pretende es captar las percepciones y opiniones de los involucrados con relación a las variables evaluadas.

Por otra parte, el artilugio utilizado es un cuestionario con metodología Likert (significa que el instrumento está definido por una escala lineal y tiene 5 respuestas), de tal manera que se obtuvo un total de 5 alternativas para registrar las respuestas que son ordenadas de menor a mayor (Donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno).

Destaca que los cuestionarios que fueron aplicados entre los trabajadores designados y contratados de la DRTCA, realizaron un total de 20 preguntas, las cuales fueron construidas en la escala de Likert, la escala mide los aspectos negativos, negativos y positivos de cada declaración medible. (Oscaña, Pérez, & Quijano, 2013).

La escala Likert se compone de los instrumentos que son distribuidos de la siguiente manera:

1= Muy de acuerdo, 2= De acuerdo, 3= Ni de desacuerdo ni acuerdo, 4= Desacuerdo y 5= Muy desacuerdo

### **3.5. Procedimientos:**

A efectos de demostrar la efectividad de la utilización del instrumento se utilizó la validación de juicio de expertos, que incluyó una revisión sistemática de la herramienta por parte de 3 expertos, quienes brindaron implementos de pulido explicativo con base a su experiencia y conocimiento del tema que se está tratando. Por otro lado, para la comprobación de la fiabilidad, fue necesario la implementación del Alfa de Cronbach, el cual se llevó a cabo a partir de una prueba piloto y con un criterio de aceptación de la confiabilidad de tal manera que deben ser valores mayores a 0,700.

De la misma manera, para efectos de definir y analizar los resultados estadísticos se ejecutó la prueba de Kolmogorov Smirnov, la cual tiene la finalidad de establecer y definir la normalidad en la distribución de los datos recolectados. La forma en que se utilizó esta prueba fue que la muestra de trabajo era mayor a 50.

Para determinar la contrastación, se utilizó el estadístico de Spearman, Restrepo y Gonzáles (2007) mencionan que esta prueba se utiliza en muestras no paramétricas, o que tienen una distribución normal. Dentro de este estadístico, se consideró los siguientes valores para evaluar el valor “r” o coeficiente de correlación:

**Tabla N°02**

*Criterios de decisión*

Valor de r	Significado
-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.* Restrepo y Gonzáles

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

Como es un esfuerzo colaborativo, constará de dos fases: la primera fase donde se producen estadísticas descriptivas, la fase donde se proporcionan tablas



y gráficos para distinguir las hipótesis emergentes y la segunda fase donde se generan estadísticas aleatorias. Se determina la correlación externa e interna o la falta de correlación entre las variables examinadas y se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman.

Flores – Ruíz et ál. (2017) Demuestra que desea comparar dos variables en un estudio correlacional. En este estudio se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, que trata de correlacionar las variables gobierno electrónico y administración pública. El presente estudio continúa analizando los datos utilizando estadísticas descriptivas a través de gráficos y tablas de diferentes variables y dimensiones interpretadas de acuerdo con los métodos de investigación. Rendón y Macías, et al (2016) muestra que las estadísticas descriptivas organizan la información mediante la creación de tablas y gráficos. Los parámetros que se encuentran en el análisis estadístico son la media, la mediana y la moda. Magdalena (2019) establece que el propósito de las estadísticas descriptivas es describir los datos en detalle una vez que se han recopilado; dónde usar el sistema, la media y la varianza de los números.

Después de usar estadísticas descriptivas, este estudio utilizará estadísticas individuales para probar la hipótesis y, por lo tanto, la relación entre las dos descritas en el estudio. Según Magdalena (2019), la estadística inferencial pretende corroborar la hipótesis de estudio.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Se ha tomado en cuenta todos los requisitos necesarios, como la Guía de Preparación de Estudios de la Universidad Cesar Vallejo.

El proyecto de investigación encomienda ciertos estándares normativos y éticos con el objetivo de respetar las normas y la integridad de los participantes de los funcionarios y administradores de la DRTCA, donde se recopiló la información, la los encuestados Comprenden el propósito y la importancia del estudio, enfatizan la confidencialidad y la confidencialidad de los datos recopilados, y que la investigación se realiza de manera consciente y voluntaria por quienes son la población de estudio.

#### IV. Resultados

##### VARIABLE 1: Gobierno Electrónico

##### DIMENSIÓN 1: Atención al ciudadano

**Tabla 2**

*Resultados Pregunta 1*

<b>Una acción del gobierno electrónico permite la mejora de la gestión pública de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ayacucho 2022</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente de acuerdo	20	30,8	30,8	30,8
	De acuerdo	12	18,5	18,5	49,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	15,4	15,4	64,6
Válidos	En desacuerdo	16	24,6	24,6	89,2
	Totalmente en desacuerdo	7	10,8	10,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

#### **Interpretación:**

Los ciudadanos valoran siempre las acciones positivas que hacen los Gobiernos y más aún en la DRTCA, donde 30.8% está totalmente de acuerdo, 18.5% de acuerdo, 15.4% ni de acuerdo ni desacuerdo, 24.6% en desacuerdo y 10.8% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 3***Resultados Pregunta 2*

<b>Siente el gobierno electrónico permite la mejora de la gestión pública de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ayacucho 2022</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	11	16,9	16,9	16,9
De acuerdo	12	18,5	18,5	35,4
Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	15,4	15,4	50,8
Válidos En desacuerdo	17	26,2	26,2	76,9
Totalmente en desacuerdo	15	23,1	23,1	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Interpretación:**

Ahora si bien cierto lo ciudadanos valoran los cambios, donde 16.9% está totalmente de acuerdo, 18.5% de acuerdo, 15.4% ni de acuerdo ni desacuerdo, 24.2% en desacuerdo y 23.1% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 4***Resultados Pregunta 3*

<b>Percibe que el gobierno electrónico influye en la implementación de la Mesa de Partes Virtual de la dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ayacucho 2022</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	12,3	12,3	12,3
De acuerdo	14	21,5	21,5	33,8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	17	26,2	26,2	60,0
Válidos En desacuerdo	11	16,9	16,9	76,9
Totalmente en desacuerdo	15	23,1	23,1	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Interpretación:**

Los resultados sobre la que percibe que el gobierno electrónico influye en la implementación de la Mesa de Partes Virtual de la DRTCA, donde 12.3% está totalmente de acuerdo, 21.5% de acuerdo, 26.2% ni de acuerdo ni desacuerdo, 16.9% en desacuerdo y 23.1% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 5***Resultados Pregunta 4*

<b>Siente que el gobierno electrónico influye en la implementación de Plataforma de seguimiento de Trámite de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ayacucho 2022</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	11	16,9	16,9	16,9
De acuerdo	13	20,0	20,0	36,9
Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	21,5	21,5	58,5
Válidos En desacuerdo	16	24,6	24,6	83,1
Totalmente en desacuerdo	11	16,9	16,9	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Interpretación:**

La percepción de los ciudadanos siente que el gobierno electrónico influye en la implementación de Plataforma de seguimiento de Trámite de la DRTCA donde 16.9% está totalmente de acuerdo, 20% de acuerdo, 21.5% ni de acuerdo ni desacuerdo, 24.6% en desacuerdo y 16.9% totalmente en descuerdo.

**Tabla 6***Resultados Pregunta 5*

<b>Percibe que el gobierno electrónico influye en la implementación de Redes Sociales de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ayacucho 2022</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	17	26,2	26,2	26,2
De acuerdo	9	13,8	13,8	40,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	15	23,1	23,1	63,1
Válidos En desacuerdo	10	15,4	15,4	78,5
Totalmente en desacuerdo	14	21,5	21,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Interpretación:**

La percepción de los ciudadanos sienten que el gobierno electrónico influye en la implementación de Redes Sociales de la DRTCA donde 26.2% está totalmente de acuerdo, 13.8% de acuerdo, 23.1% ni de acuerdo ni desacuerdo, 15.4% en desacuerdo y 21.5% totalmente en desacuerdo.

## DIMENSIÓN 2: Implementación de las TICs

**Tabla 7**

*Resultados Pregunta 6*

Siente que el gobierno electrónico influye en la implementación de TICs de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ayacucho 2022				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	11	16,9	16,9	16,9
De acuerdo	8	12,3	12,3	29,2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	20	30,8	30,8	60,0
Válidos En desacuerdo	16	24,6	24,6	84,6
Totalmente en desacuerdo	10	15,4	15,4	100,0
Total	65	100,0	100,0	

### Interpretación:

La percepción de los ciudadanos siente que el gobierno electrónico influye en la implementación de TICs de la DRTCA, donde 16.9% está totalmente de acuerdo, 12.3% de acuerdo, 30.8% ni de acuerdo ni desacuerdo, 24.6% en desacuerdo y 15.4% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 8***Resultados Pregunta 7*

<b>Siente que el gobierno electrónico influye en la Capacitaciones en uso de las TICs de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ayacucho 2022</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	14	21,5	21,5
	De acuerdo	10	15,4	36,9
	Ni acuerdo ni desacuerdo	18	27,7	64,6
	En desacuerdo	13	20,0	84,6
	Totalmente en desacuerdo	10	15,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0

**Interpretación:**

La percepción de los ciudadanos siente que el gobierno electrónico influye en la Capacitaciones en uso de las TICs de la DRTCA, donde 21.5% está totalmente de acuerdo, 15.4% de acuerdo, 27.7% ni de acuerdo ni desacuerdo, 20% en desacuerdo y 15.4% totalmente en desacuerdo.



**Tabla 9***Resultados Pregunta 8*

<b>Siente que el gobierno electrónico mejorará en el servicio de conectividad (Banda Ancha) de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ayacucho 2022</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	9	13,8	13,8	13,8
De acuerdo	27	41,5	41,5	55,4
Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	16,9	16,9	72,3
Válidos En desacuerdo	5	7,7	7,7	80,0
Totalmente en desacuerdo	13	20,0	20,0	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Interpretación:**

La percepción de los ciudadanos siente que el gobierno electrónico mejorará en el servicio de conectividad (Banda Ancha) de la DRTCA, donde 13.8% está totalmente de acuerdo, 41.5% de acuerdo, 16.9% ni de acuerdo ni desacuerdo, 7.7% en desacuerdo y 20% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 10***Resultados Pregunta 9*

<b>Percibe que el gobierno electrónico mejorará en servicio de infraestructura de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	14	21,5	21,5	21,5
De acuerdo	9	13,8	13,8	35,4
Ni de acuerdo ni desacuerdo	17	26,2	26,2	61,5
Válidos En desacuerdo	18	27,7	27,7	89,2
Totalmente en desacuerdo	7	10,8	10,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Interpretación:**

La percepción de los ciudadanos siente el gobierno electrónico mejorará en servicio de infraestructura de la DRTCA, donde 21.5% está totalmente de acuerdo, 13.8% de acuerdo, 26.2% ni de acuerdo ni desacuerdo, 27.7% en desacuerdo y 10.8% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 11***Resultados Pregunta 10*

<b>Siente que la atención al cliente mejorara con la implementación de las TICs en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ayacucho 2022</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	12	18,5	18,5	18,5
	De acuerdo	20	30,8	30,8	49,2
	Ni acuerdo ni desacuerdo	12	18,5	18,5	67,7
	En desacuerdo	11	16,9	16,9	84,6
	Totalmente en desacuerdo	10	15,4	15,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	0

**Interpretación:**

La percepción de los ciudadanos siente que la atención al cliente mejorara con la implementación de las TICs en la DRTCA donde 18.5% está totalmente de acuerdo, 30.8% de acuerdo, 18.5% ni de acuerdo ni desacuerdo, 16.9% en desacuerdo y 15.4% totalmente en desacuerdo.

## VARIABLE 2: Gobierno Público

### DIMENSIÓN 1: Acceso a la información

**Tabla 12**

*Resultados Pregunta 11*

<b>Siente que la gestión pública tendrá avances con la implementación del Gobierno electrónico en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ayacucho 2022</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	12	18,5	18,5	18,5
De acuerdo	17	26,2	26,2	44,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	15,4	15,4	60,0
Válidos En desacuerdo	12	18,5	18,5	78,5
Totalmente en desacuerdo	14	21,5	21,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

#### **Interpretación:**

La percepción de los ciudadanos siente que la gestión pública tendrá avances con la implementación del Gobierno electrónico en DRTCA, donde 18.5% está totalmente de acuerdo, 26.2% de acuerdo, 15.4% ni de acuerdo ni desacuerdo, 18.5% en desacuerdo y 21.5% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 13***Resultados Pregunta 12*

<b>Percibe que la gestión pública permitirá mejorar en el acceso a la información por parte del ciudadano de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ayacucho 2022</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	11	16,9	16,9	16,9
De acuerdo	15	23,1	23,1	40,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	21,5	21,5	61,5
Válidos En desacuerdo	15	23,1	23,1	84,6
Totalmente en desacuerdo	10	15,4	15,4	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Interpretación:**

La percepción de los ciudadanos siente que la gestión pública permitirá mejorar en el acceso a la información por parte del ciudadano de la DRTCA, donde 16.9% está totalmente de acuerdo, 23.1% de acuerdo, 21.5% ni de acuerdo ni desacuerdo, 23.1% en desacuerdo y 15.4% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 14***Resultados Pregunta 13*

<b>Siente que la gestión pública influye en cumplimiento del principio de publicidad de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ayacucho 2022</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	21	32,3	32,3	32,3
De acuerdo	6	9,2	9,2	41,5
Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	16,9	16,9	58,5
Válidos En desacuerdo	13	20,0	20,0	78,5
Totalmente en desacuerdo	14	21,5	21,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Interpretación:**

La percepción de los ciudadanos siente que la gestión pública influye en cumplimiento del principio de publicidad de la DRTCA, donde 32.3% está totalmente de acuerdo, 9.2% de acuerdo, 16.9% ni de acuerdo ni desacuerdo, 20% en desacuerdo y 21.5% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 15***Resultados Pregunta 14*

<b>Siente que la gestión pública influye en cumplimiento del procedimiento de acceso a la información en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ayacucho 2022</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	9	13,8	13,8	13,8
De acuerdo	20	30,8	30,8	44,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	24,6	24,6	69,2
Válidos En desacuerdo	12	18,5	18,5	87,7
Totalmente en desacuerdo	8	12,3	12,3	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Interpretación:**

La percepción de los ciudadanos siente que la gestión pública influye en cumplimiento del procedimiento de acceso a la información en la DRTCA, donde 13.8% está totalmente de acuerdo, 30.8% de acuerdo, 24.6% ni de acuerdo ni desacuerdo, 18.5% en desacuerdo y 12.3% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 16***Resultados Pregunta 15*

<b>Percibe que la gestión pública incide en el nivel de satisfacción con el acceso a la información de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	16	24,6	24,6	24,6
De acuerdo	14	21,5	21,5	46,2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	15	23,1	23,1	69,2
Válidos En desacuerdo	9	13,8	13,8	83,1
Totalmente en desacuerdo	11	16,9	16,9	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Interpretación:**

La percepción de los ciudadanos siente que la gestión pública incide en el nivel de satisfacción con el acceso a la información de la DRTCA, donde 24.6% está totalmente de acuerdo, 21.5% de acuerdo, 23.1% ni de acuerdo ni desacuerdo, 13.8% en desacuerdo y 16.9% totalmente en desacuerdo.



## DIMENSIÓN 2: Servicio al ciudadano

**Tabla 17**

*Resultados Pregunta 16*

<b>Percibe que la gestión pública beneficiará el servicio al ciudadano de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	17	26,2	26,2	26,2
De acuerdo	11	16,9	16,9	43,1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	15	23,1	23,1	66,2
Válidos En desacuerdo	9	13,8	13,8	80,0
Totalmente en desacuerdo	13	20,0	20,0	100,0
Total	65	100,0	100,0	

### **Interpretación:**

La percepción de los ciudadanos siente que la gestión pública beneficiará el servicio al ciudadano de la DRTCA, donde 26.2% está totalmente de acuerdo, 16.9% de acuerdo, 23.1% ni de acuerdo ni desacuerdo, 13.8% en desacuerdo y 20% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 18***Resultados Pregunta 17*

<b>Percibe que la gestión pública permite una mejora en la agilidad del servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	10	15,4	15,4	15,4
De acuerdo	13	20,0	20,0	35,4
Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	20,0	20,0	55,4
Válidos En desacuerdo	13	20,0	20,0	75,4
Totalmente en desacuerdo	16	24,6	24,6	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Interpretación:**

La percepción de los ciudadanos siente que la gestión pública permite una mejora en la agilidad del servicio de la DRTCA, donde 15.4% está totalmente de acuerdo, 20% de acuerdo, 20% ni de acuerdo ni desacuerdo, 20% en desacuerdo y 24.6% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 19***Resultados Pregunta 18*

<b>Siente que la gestión pública permite la mejora de la calidad del servicio de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ayacucho 2022</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	11	16,9	16,9	16,9
De acuerdo	12	18,5	18,5	35,4
Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	20,0	20,0	55,4
Válidos En desacuerdo	17	26,2	26,2	81,5
Totalmente en desacuerdo	12	18,5	18,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Interpretación:**

La percepción de los ciudadanos siente que la gestión pública permite la mejora de la calidad del servicio de la DRTCA, donde 16.9% está totalmente de acuerdo, 18.5% de acuerdo, 20% ni de acuerdo ni desacuerdo, 26.2% en desacuerdo y 18.5% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 20***Resultados Pregunta 19*

<b>Siente que la gestión pública permite la mejora en el cumplimiento con la difusión de la información requerida por la Ley N°27806</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	15	23,1	23,1	23,1
De acuerdo	9	13,8	13,8	36,9
Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	16,9	16,9	53,8
Válidos En desacuerdo	11	16,9	16,9	70,8
Totalmente en desacuerdo	19	29,2	29,2	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Interpretación:**

La percepción de los ciudadanos siente que la gestión pública permite la mejora en el cumplimiento con la difusión de la información requerida por la Ley N°27806 donde 23.1% está totalmente de acuerdo, 13.8% de acuerdo, 16.9% ni de acuerdo ni desacuerdo, 16.9% en desacuerdo y 29.2% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 21***Resultados Pregunta 20*

<b>Percibe que el acceso a la información permite la mejora en el servicio al ciudadano de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ayacucho 2022</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	15	23,1	23,1	23,1
De acuerdo	18	27,7	27,7	50,8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	12,3	12,3	63,1
Válidos En desacuerdo	10	15,4	15,4	78,5
Totalmente en desacuerdo	14	21,5	21,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Interpretación:**

La percepción de los ciudadanos siente que el acceso a la información permite la mejora en el servicio al ciudadano de la DRTCA, donde 23.1% está totalmente de acuerdo, 27.7% de acuerdo, 12.3% ni de acuerdo ni desacuerdo, 15.4% en desacuerdo y 21.5% totalmente en desacuerdo.

## Análisis de Variables:

Para poder analizar las variables y la influencia de una sobre la otra tenemos de que el Gobierno electrónico a través de su atención al ciudadano y el acceso a la información que me permite por utilizar este medio presenta lo siguiente:

**Tabla 22**

*Resultados Análisis de Correlación. Atención al ciudadano vs Acceso a la información.*

Correlaciones			
		ATENCIU	ACCINFO
ATENCIU	Correlación de Pearson	1	-,252*
	Sig. (bilateral)		,043
	N	65	65
ACCINFO	Correlación de Pearson	-,252*	1
	Sig. (bilateral)	,043	
	N	65	65

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

## Interpretación:

La correlación de estas dimensiones es significativa al 0.05 por lo que podemos señalar que a través de la digitalización de la atención al ciudadano permite mejorar a información que los ciudadanos necesitan conocer de su Gobierno.

En la siguiente correlación que hacemos para poder analizar nuestras variables la implementación de los TICs y sobre los servicios ciudadanos nos señala:

**Tabla 23**

*Resultados Análisis de Correlación. Implementación de TICs vs Servicio al ciudadano.*

<b>Correlaciones</b>			
		IMPLTICS	SRVCIU
	Correlación de Pearson	1	,134
IMPLTICS	Sig. (bilateral)		,287
	N	65	65
	Correlación de Pearson	,134	1
SRVCIU	Sig. (bilateral)	,287	
	N	65	65

**Interpretación:**

No resulta una correlación entre las variables de implementación de las TICs y sobre los servicios a los ciudadanos para como medio de cambio principal para que se complete el Gobierno electrónico y mejore estos procesos para ayudar a los ciudadanos.

## V. Discusión

Últimamente, la influencia del Gobierno electrónico en la gestión pública desarrollada por la DRTCA, existe en medida de que se mejore los accesos a la información y más servicios que se presentan que sean demandados cada vez por parte de los ciudadanos que buscan soluciones rápidas evitando la burocracia actual para sus trámites en las diferentes instituciones del Estado.

El objetivo general del presente estudio fue determinar los factores del gobierno electrónico que influyeron en la gestión pública de la DRTCA 2022. El resultado que se alcanzó fue de un valor de Sig. bilateral de 0,000 ( $p > 0,50$ ); de tal manera que se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula. Por lo tanto, si existe una relación significativa entre nuestra variable. De igual manera, el valor de “r” de Pearson fue de  $-0,252$ , es decir se obtuvo una correlación negativa o inversa moderada entre ambas variables; resultados similares a los obtenidos por Calmett (2018) quien luego de elaborar su estudio en 162 usuarios concluyó que se encontró una correlación significativa y positiva entre el gobierno electrónico y la mejora de gestión pública, obteniéndose un valor de  $r = .357$  y de  $p = .000 < 0,50$ . Chucuya (2017) elaboró una investigación en 54 usuarios, luego de la cual se concluyó que los modelos de gobiernos electrónicos cumplen una mayor relación con el desarrollo para la gestión de la DRTCA, Luego de aplicar la técnica de modelos de ecuaciones lineales estructurales se concluyó que una correcta aplicación del gobierno electrónico tiene un poder en la gestión pública.

Cumana et al. (2019) contrariamente a este estudio, un estudio de 36 usuarios venezolanos no encontró una relación significativa entre el gobierno electrónico y el liderazgo público. De igual manera, en la tesis desarrollada por Chacolla (2017) Los resultados contradictorios de este estudio muestran que no existe una relación entre las variables de gobierno electrónico y el uso de las TIC; Aunque se ha decidido que existe un vínculo entre la atención a la ciudadanía y el acceso a la información.

Con los resultados del estudio se determinó que si se aceptaba que hay una relación inversa; es decir, a mayor aplicación de un gobierno electrónico, hay una mayor influencia en la gestión pública. Los datos obtenidos evidencian que un 30.8% de los usuarios presentaron estar totalmente de acuerdo que Una acción del



gobierno electrónico permite la mejora de la gestión pública de la DRTCA, lo que equivale a 20 de 65 usuarios. Sánchez et al. (2021) realizaron un estudio en 74 usuarios en los que se determinó que el 35% presentaban que una nueva gestión pública evoluciona y mejora las tendencias de gobierno. Ruiz López et al. (2017) realizaron un estudio de determinar la efectividad el gobierno electrónico en 86 usuarios en Colombia, del cual se obtuvo la presencia de una gestión pública adecuada en un 18,6% de la muestra. La literatura muestra que la investigación previa a los disturbios se compara con los resultados obtenidos en varios estudios preparados como disertaciones por Asadzadeh (2022) en la que se encontró en una muestra de 150 usuarios un 30,2% con influencia significativa en la gestión pública. Los resultados se pueden explicar, por ejemplo, por Alhadid et al. (2022) quien, al integrar sistemas predictores de gobierno electrónico para hacer un mejor servicio a las personas, desarrollando su Modelo de auto respuesta por el cual cuando uno consigue sus objetivos se aumenta su eficacia caso contrario hay un mayor riesgo de que no se desarrolle un gobierno electrónico.

En relación con el planteamiento del problema específico 1, el presente estudio obtuvo como resultado, en la contratación de hipótesis, que si hay una relación significativa ( $.000 < 0.5$ ) e inversa ( $r = - .344$ ) entre la influencia de la prestación de servicios a través de las TICs en la gestión pública de la DRTCA. Es importante señalar que de los 95 usuarios se encontró donde 12.3% está totalmente de acuerdo, 21.5% de acuerdo, 26.2% ni de acuerdo ni desacuerdo, 16.9% en desacuerdo y 23.1% totalmente en desacuerdo. Estos resultados son similares a los obtenidos por Oscaña (2019) quien encontró, en su estudio, a los obtenidos en esta investigación en cuanto a la relación significativa e inversa entre la dimensión de la gestión pública con la dimensión de la prestación de servicios públicos. Asimismo, Serna (2017) encontró como resultado de su tesis que si existe una interrelación significativa e inversa media entre la prestación de servicios públicos y el gobierno electrónico ( $r = -.310$ )

Los datos obtenidos nos hacen inferir en cuanto al problema específico 2 que si existe una relación significativa y directa en como la implementación de las TICs influye en la gestión pública de la DRTCA. Es importante mencionar, donde 16.9% está totalmente de acuerdo, 23.1% de acuerdo, 21.5% ni de acuerdo ni

desacuerdo, 23.1% en desacuerdo y 15.4% totalmente en desacuerdo. Datos similares se obtuvieron en la investigación desarrollada por Ghimire (2018) en cuanto a que también se determinó que si existe una relación significativa y directa. De igual manera, Infante (2019) concluye en su tesis que si hay una correlación significativa y directa entre gestión pública y la implementación de TICs. ( $r=.352$ ).

En relación con el problema específico 3, el presente estudio halló que si hay una relación significativa entre cómo se medirá los factores del gobierno electrónico que influyeron en la gestión pública de la DRTCA 2022 ( $r= .183$ ). De los 65 usuarios, donde 15.4% está totalmente de acuerdo, 20% de acuerdo, 20% ni de acuerdo ni desacuerdo, 20% en desacuerdo y 24.6% totalmente en desacuerdo. Mutar (2022) en su tesis encontró de igual manera que si había relación significativa; no así Mustafa (2022) quien determinó en su tesis que no había relación significativa entre realización gestión pública y la gestión pública. ( $r= 168$ ).

Los resultados que hemos encontrado guardan relación con lo que mencionan Sandoval U. et al. (2018), en su artículo sobre el gobierno electrónico, Gomez E. et al. (2019), nos menciona que el utilizar las TICs son instrumentos que ayudan de manera valiosa a la sociedad, y que mejoran la modernización de la administración pública que reafirma el resultado encontrado en nuestra investigación.

En un punto que mantenemos la coincidencia con los resultados obtenidos y los autores que hemos mencionado es de que en lo que se refiere a la transparencia de la información entre el Estado y sus ciudadanos que valoran poder acceder a esa información, como la rendición de cuentas de lo que se hace durante un año por sus autoridades, el cómo pueden participar los ciudadanos, mejorar la capacidad en este caso de la para que sea una gestión abierta. Lo que hemos demostrado en nuestro análisis de correlaciones de variables.

Y en cuanto a la gestión pública siempre va a estar conectado en el gobierno electrónico, donde encontramos un grado de influencia positiva y mejora de la percepción de los ciudadanos.

Como fortaleza del método, es importante señalar que en el presente estudio se utilizó un instrumento recientemente aprobado (2020) en el mundo, brindando

un valor agregado ya que permite la adaptación de este instrumento en la presente revisión. Evaluación: el movimiento que no sigue permanece. Como resultado, es importante identificar problemas en la recolección de datos por las siguientes razones: El método de recolección de datos y la implementación de varios procedimientos administrativos para obtener el consentimiento, lo que los complica; Por otro lado, la encuesta en sí tomó más tiempo del esperado para usar la muestra completa del formulario de Google Forms. Otra barrera para el desarrollo del diálogo es la falta de investigación para distinguir los resultados a nivel universitario; porque la mayoría se desarrollan en la educación básica normal o se utilizan otras herramientas para medir la autonomía docente.

Este trabajo es innovador porque utiliza una herramienta recientemente validada para la autoevaluación de la docencia universitaria, que incluye medidas no tenidas en cuenta en otras herramientas, como la mejora continua y la finalización de la administración electrónica. Es importante señalar que hay muy pocos casos en los que las dos diferencias se consideran juntas en términos de su impacto en la administración pública; lo que significa que los dispositivos que miden estados electrónicos no son infrecuentes. Los resultados obtenidos les ayudan a distinguir entre la organización del gobierno electrónico y las teorías de la administración pública y así ver las relaciones entre ellas, lo cual es útil para el gobierno electrónico y otros estudios relacionados con el gobierno electrónico. Administración General; También es diferente de la investigación en otras agencias gubernamentales y descubrió que hay una gran diferencia entre las personas.

## VI. Conclusiones

**Primero:** Hemos podido determinar que existe una influencia significativa entre el Gobierno electrónico y la Gestión pública de la DRTCA, que lo sustentamos en el cuadro de correlación de Spearman en 0.05 que depende de factores externos y relacionales con todo referente a las TICs.

**Segundo:** Pudimos determinar la influencia no tan significativa entre la dimensión de implementación de las TICs y sobre el servicio a los ciudadanos, que sustentamos en su valor de correlación de Spearman de 0,287, por lo que no hay una dependencia si esta implementación garantizará que los servicios a los ciudadanos mejoren de manera notoria en corto plazo.

**Tercero:** Hemos conocido en nuestra investigación que los factores externos e internos para poder implementar un correcto gobierno electrónico en la DRTCA pasa por una iniciativa no solo de quienes lo reclaman como los ciudadanos sino también de las mismas autoridades estén comprometidas para mejora de todos.

**Cuarto:** La percepción de los ciudadanos actualmente sobre la DRTCA es que este lejos sobre una reestructuración real de implementar más iniciativas electrónicas para que los ciudadanos puedan realizar sus trámites de manera digital evitando muchas cosas en la aglomeración.

## VII. Recomendaciones

**Primera:** A los funcionarios encargados de la DRTCA, realizar más trabajos que encaminen a mejorar los niveles de eficiencia y eficacia, para mejorar los servicios de los ciudadanos a través de un uso mayor a las TICs y el Gobierno electrónico.

**Segundo:** Sensibilizar autoridades de la DRTCA sobre la importancia de la implementación y ejecutar las mejores constantes conociendo estas variables van a estar relacionadas para el desarrollo de uno de ellos a lograr objetivos para la nueva gestión que vendrá después de estas elecciones 2022.

**Tercero:** Poder implementar procesos de mejora de la presencia del Gobierno electrónico que aprovecha herramientas brindadas que da la tecnología a miras que los ciudadanos sean parte de ella.

**Cuarto:** Sugerir los procesos para mejorar constante en brindar más información para que los ciudadanos estén atentos a la innovación que presenta la DRTCA que generará más interés en la población.

**Quinto:** Implementar mejoras en los servicios que ya se ofrecen en la DRTCA para brindar respuestas requeridas a través de los medios disponibles en la actualidad.

## Referencias

- A., Martínez, I., Obregón, K., Palacios, D., Lema, I., y Flores, J. (2018). Knowledges, Attitudes and Practices on Natural Catastrophes in Medical Students of the Central University of Ecuador, 2017. CIMEL, 2018, 23(1), 9-13. <https://doi.org/10.23961/cimel.v23il.1068>
- Acebal-Expósito, M. del C. (2010). Conciencia digital y formación de maestras y maestros. [Tesis doctoral, Universidad de Málaga].
- Acebal-Expósito, M. D. C., y Brero-Peinado, V. (2005). Acerca de la conciencia ambiental de futuros formadores. Enseñanza de las Ciencias, (Extra), 1-5.
- Alea, A. (2006). Diagnóstico y potenciación de la educación digital en entidades publicas. Odiseo, Revista electrónica de pedagogía, 3(6), 1-29.
- Álvarez-Gordillo, G. D. C., Álvarez-Gordillo, L. M., Eroza-Solan, E., y DorantesJiménez, J. E. (2008). Propuesta digital para la gestión del riesgo: En la región Sierra de Chiapas, México. Revista Mexicana de Investigación Educativa, 13(38), 919-943.
- Alhanatleh et al. (2022). " *Electronic government public value of public institutions in jordan*". DOI: 10.5267/J.IJDNS.2021.10.007. Consultado en: [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85121027139&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&nlo=&nlr=&nls=&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=21&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE\\_NEW\\_DOC\\_DETAILS\\_EXPORT:1](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85121027139&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&nlo=&nlr=&nls=&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=21&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1)
- Albuainain et al. (2022). " *How digital communication provides better government services: Assessing the Tawasul System in Bahrain*". DOI: 10.1016/j.cities.2022.103790. Consultado: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85132220964&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&nlo=&nlr=&nls=&sid=a69a9f6>

381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=24&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE\_NEW\_DOC\_DETAILS\_EXPORT:1

Alhadid et al. (2022), " *Predictors for E-Government Adoption of SANAD App Services Integrating UTAUT, TPB, TAM, Trust, and Perceived Risk*". DOI: 10.3390/ijerph19148281. Consultado en: [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85133472515&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&nlo=&nlr=&nls=&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=43&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE\\_NEW\\_DOC\\_DETAILS\\_EXPORT:1](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85133472515&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&nlo=&nlr=&nls=&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=43&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1)

Arriola, C. (2017). Education and the Development of Environmental Awareness in the Students of Civil Engineering o Cesar Vallejo University. *Revista Campus*, 22(24), 195–204. <https://doi.org/10.24265/campus.2017.v22n24.05>

Armas Urquiza, A. S. (05 de julio de 2011). *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación, en Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de eumed: <https://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>

Asadzadeh et al. (2022), " *A framework for information technology-based management against COVID-19 in Iran*". DOI: 10.1186/s12889-022-12781-1. Consultado en: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85125432617&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=18&citeCnt=0&search>

Term=&featureToggles=FEATURE\_NEW\_DOC\_DETAILS\_EXPORT:1

- Cabezas, E., Andrade, D., y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Publicaciones científicas. [http://repositorio.espe.edu.Ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introducción% 20a, 20](http://repositorio.espe.edu.Ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introducción%20a,20).
- Carabais, V. (2002). Conciencia ambiental y comportamiento ecológico: Un análisis de la escala de General Ecological Behavior de Kaiser. *Revista Internacional de Sociología*, 60(33), 133-170. <https://doi.org/10.3989/ris.2002.i33.733>
- Casallas, M. A. M., y Guerrero, V. A. G. (2017). La pedagogía: el complemento estratégico de la educación ambiental. *Praxis Pedagógica*, 17(20), 103-122.
- Cayón, A., y Pernalete, J. (2011). Conciencia ambiental en el sistema educativo venezolano. *Redhecs*, 11(6), 163-186.
- Cerrillo-Vidal, J. (2010). The measurement of the environmental concern: A critical review of Riley E. Dunlap's work. *Athenea Digital* (17), 33-52.
- Calmett Velasquez, J. L. (2018). INFLUENCIA DEL E – GOBIERNO EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ISLAY, AREQUIPA 2019. AREQUIPA, PERÚ.
- Carrión Barco, G. (2019). ESTRATEGIAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO DE LAMBAYEQUE. CHICLAYO, PERÚ
- Ciesielska et al. (2022), " *Assessment of E-government inclusion policies toward seniors: A framework and case study*". DOI: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85126539090&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&nlo=&nlr=&nls=&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=35&citeCnt=0&search>



Term=&featureToggles=FEATURE\_NEW\_DOC\_DETAILS\_EXPORT:1

Chacolla Cam, J. M. (2018). MODELO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LA GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE LA PAZ. La Paz, Bolivia.

Chucuya Gomez, H. (2017). MODELO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LA PROVINCIA DE CHUCUITO JULI – 2016” . Chucuito Juli , PUNO, PERU.

Cumana, W. (Diciembre de 2019). GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN PÚBLICA EN VENEZUELA. Venezuela.

De Armas (2021), “*Gobierno electronico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*”, Consultado en: [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_2\\_7\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_2_7_gobierno_electronico.pdf)

Economipedia. (sabado de enero de 2022). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-publica.html>

Fu Wei et al. (2022), “ *Understanding the Customer Experience and Satisfaction of Casino Hotels in Busan through Online User-Generated Content*”. DOI: 10.3390/su14105846. Consultado en: [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85130538883&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&nlo=&nlr=&nls=&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=120&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE\\_NEW\\_DOC\\_DETAILS\\_EXPORT:1](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85130538883&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&nlo=&nlr=&nls=&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=120&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1)

Ghimire et al. (2022), “ *Impact of quality improvement initiatives to improve CKD referral patterns: a systematic review protocol*”. DOI:

10.1136/bmjopen-2021-055456. Consultado en:  
[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85128634621&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&nlo=&nlr=&nls=&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=146&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE\\_NEW\\_DOC\\_DETAILS\\_EXPORT:1](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85128634621&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&nlo=&nlr=&nls=&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=146&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1)

Hernández, Z. y Mendoza. C. (2018). Metodologías de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: MCGRAW-HILL

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2016). *Metodología de la Investigación*. Iztapalapa: McGraw-Hill.

Juliao et al. (2022), "*Financial Inclusion Through Digital Banking: The case of Peru*". DOI: 10.1007/978-3-031-09360-9\_24. Consultado en:  
[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85133221689&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE\\_NEW\\_DOC\\_DETAILS\\_EXPORT:1](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85133221689&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1)

Infante Cabrera, Z. S. (2019). "APLICACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA PROCURADURÍA PÚBLICA DEL RENIEC", . Lima, Perú.

Mutar et al. (2022), "*A comprehensive method of e-government transition for viable development in Iraq*". DOI: 10.11591/eei.v11i4.3142. Consultado en:  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85133688386&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&nlo=&nlr=&nls=&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=28&citeCnt=0&search>

Term=&featureToggles=FEATURE\_NEW\_DOC\_DETAILS\_EXPORT:1

Mustafa et al. (2022), " *Electronic Services Management in Local Governance – Evidence from a Transitional Economy*". DOI: 10.18280/ijmdp.170226. Consultado en: [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85131327986&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&nlo=&nlr=&nls=&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=155&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE\\_NEW\\_DOC\\_DETAILS\\_EXPORT:1](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85131327986&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&nlo=&nlr=&nls=&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=155&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1)

Naser , A., & Concha, G. (2019). *El gobierno electronico en la gestión publica*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

Nguyen et al. (2022), " *Digitalization in public sector in emerging economies: The enablers and inhibitors influence electronic customs in Vietnam*". DOI: 10.5267/j.ijdns.2022.2.004. Consultado en: [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129070758&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&nlo=&nlr=&nls=&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=83&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE\\_NEW\\_DOC\\_DETAILS\\_EXPORT:1](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129070758&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&nlo=&nlr=&nls=&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=83&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1)

Li Bangyi et al. (2022) " *Tripartite evolutionary game analysis of governance mechanism in Chinese WEEE recycling industry*". DOI: 10.1016/j.cie.2022.108045. Consultado en: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85125499090&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&nlo=&nlr=&nls=&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS->

KEY%28electronic+government%29&relpos=131&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE\_NEW\_DOC\_DETAILS\_EXPORT:1

Ocaña Moral, María Teresa; Pérez Ferra, Miguel; Quijano López, Rocío;. (2013). Elaboración y validación de una escala de creencias de los alumnos de educación secundaria obligatoria respecto al medio ambiente. *Profesorado*, 24.

Oscaña, M., Perez, M., & Quijano, R. (2013). ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DE UNA ESCALA DE CREENCIAS DE LOS ALUMNOS DE ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DE UNA ESCALA DE CREENCIAS DE LOS ALUMNOS DE. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*,, 17(1), 431-454. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56726350025.pdf>

Pearce et al. (2022), " A mixed-methods systematic review of suicide prevention interventions involving multisectoral collaborations" DOI: 10.1186/s12961-022-00835-0. Consultado en: [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85128276073&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=11&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE\\_NEW\\_DOC\\_DETAILS\\_EXPORT:1](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85128276073&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=11&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1)

REILLY. (03 de 12 de 2017). "Defining E-governance and E-Democracy in Central America For Action",. Obtenido de <http://katherine.reilly.net/e-governance/egovernance.pdf> ]

Ruiz López, E. R. (2017). Gobierno electrónico, estrategias y prácticas para una administración pública orientada por la transparencia. Caso colombiano . Bogotá , Colombia .

Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (2020). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Sánchez Carlessi, Héctor Hugo.

- Sánchez, H., y Reyes, C. (2017). Metodología y diseño de la investigación científica (5ta.edicion ed.). Lima: Bussines Support Aneth S.R.L
- Sánchez, I. M. (2018). *La nueva gestión pública: evolución y tendencias*. Salamanca: Instituto de Estudios Fiscales.
- Sandoval Cervera, S. A. (2008). Gobierno Electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet Local en México. Estado Federal, México.
- Serna. (05 de octubre de 2020). *Gobierno Electrónico y Gobiernos Locales*. Obtenido de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/clad/clad0043804.p>
- Simón Aylas, W. A. (2018). "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA - PASCO, 2016" . PASCO, PERÚ.
- Sukma et al. (2022), " *The Influence and Continuance Intention of the E-Government System: A Case Study of Community Water Supply Business*". DOI: 10.3389/fenvs.2022.918981. Consultado en: [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85133553480&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&nlo=&nlr=&nls=&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=61&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE\\_NEW\\_DOC\\_DETAILS\\_EXPOR T:1](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85133553480&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&nlo=&nlr=&nls=&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28electronic+government%29&relpos=61&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPOR T:1)
- Tejedo - Romero et al. (2022), " *E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities*". DOI: 10.1016/j.techsoc.2022.101978. Consultado en: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129553822&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=electronic+government&nlo=&nlr=&nls=&sid=a69a9f6381f3bfaf4a8a5e90efb37b8b&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS->

KEY%28electronic+government%29&relpos=33&citeCnt=0&search  
Term=&featureToggles=FEATURE\_NEW\_DOC\_DETAILS\_EXPORT:  
T:1

Valderrama Mendoza, S. (2019). *El desarrollo de la tesis*. Lima: San Marcos.

Zamora Boza, C. (octubre de 2017). *El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública*. Ecuador.

## **ANEXOS**

**Tema: Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones**

2022

**Matriz de Consistencia**

<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Formulación del Problema General</b></p> <p>¿Cuáles son los factores del gobierno electrónico que influyeron en la gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022?</p> <p><b>Formulación de los Problema Específicos</b></p> <p>¿Cómo la prestación de servicios a través de las TICs influye en la gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022?</p> <p>¿Cómo la implementación de las TICs influye en la gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022?</p> <p>¿Cómo se medirá los factores del gobierno electrónico que</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar los factores del gobierno electrónico que influyeron en la gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.</p> <p><b>Objetivo específico</b></p> <p>Determinar la influencia de la prestación de servicios a través de las TICs en la gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.</p> <p>Determinar la influencia de la implementación de las TICs en la gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Los factores del gobierno electrónico que influyeron en la gestión pública de la Dirección Regional Agraria Ayacucho 2022 fueron a través de las dimensiones: prestación de servicios a través de las TIC's (externa) e Implantación de las TIC's (interna).</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>La prestación de servicios a través de las TICs influye significativamente en la gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.</p> <p>La implementación de servicios a través de las TICs influye significativamente en la gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.</p>	<p><b>Variable independiente</b></p> <p>Gobierno Electrónico</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p><b>Dimensión Externa:</b> Atención al Ciudadano</p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Implementación de Mesa de Partes Virtual.</i></li> <li>- <i>Implementación Plataforma de seguimiento de Trámite</i></li> <li>- <i>Implementación de Redes Sociales</i></li> </ul> <p><b>Dimensión Interna:</b> Implementación de las TICs</p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Capacitaciones en uso de TICs.</i></li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Básica</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo – Aplicada</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> Descriptivo- Correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Población:</b> Colaboradores de la Dirección Regional Agraria Ayacucho</p> <p><b>Muestra:</b> 64 colaboradores de la Dirección Regional Agraria</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>



<p>influyeron en la gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022?</p>	<p>Conocer la medición de los factores del gobierno electrónico que influyeron en la gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.</p>	<p>La correcta medición de los factores influye en la aplicación del gobierno electrónico que influyeron en la gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Servicio de Conectividad (Banda Ancha).</i></li> <li>- <i>Servicio de Infraestructura.</i></li> </ul>	
			<p><b>Variable dependiente</b> Gestión Pública</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p><b>Dimensión 1:</b></p> <p><b>Acceso a la Información</b> <u>Indicadores:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Cumplimiento del Principio de Publicidad</i></li> <li>- <i>Cumplimiento del procedimiento de Acceso a la Información.</i></li> <li>- <i>Nivel de Satisfacción con el Acceso a la Información.</i></li> </ul> <p><b>Dimensión 2:</b></p> <p><b>Servicio al Ciudadano</b> <u>Indicadores:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Agilidad de servicio</i></li> <li>- <i>Calidad de servicio</i></li> <li>- <i>Cumplimiento con la Difusión de la Información requerida por la Ley N° 27806</i></li> </ul>	





## **Instrumento**

A continuación, usted encontrará una serie de preguntas o afirmaciones, en las cuales no hay respuestas buenas o malas, el objetivo de esta encuesta es conocer su opinión respecto a los factores del gobierno electrónico que influyeron en la gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Ayacucho 2022.

**Nombres y apellidos:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** \_\_\_\_\_

### **DATOS GENERALES**

Indicaciones: marque con una x la respuesta que usted considere correcta para ello se utilizara la escala de Likert:

- |                                    |                              |
|------------------------------------|------------------------------|
| (1) Totalmente de acuerdo          | (4) En desacuerdo            |
| (2) De acuerdo                     | (5) Totalmente en desacuerdo |
| (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo |                              |

<b>Variable Independiente: Gobierno Electrónico</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión 1. Atención al Ciudadano</b>						
<b>1</b>	Una acción del gobierno electrónico permite la mejora de la gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020					
<b>2</b>	Siente el gobierno electrónico permite la mejora de la atención al ciudadano de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020					
<b>3</b>	Percibe que el gobierno electrónico influye en la implementación de la Mesa de Partes Virtual de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020					
<b>4</b>	Siente que el gobierno electrónico influye en la Implementación Plataforma de seguimiento de Trámite de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020					
<b>5</b>	Percibe que el gobierno electrónico influye en la Implementación de Redes Sociales de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020.					
<b>Dimensión 2. Implementación de las TICs</b>						
<b>6</b>	Siente que el gobierno electrónico influye en las Implementación de las TICs de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020.					
<b>7</b>	Siente que el gobierno electrónico influye en las Capacitaciones en uso de TICs de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020.					
<b>8</b>	Siente que el gobierno electrónico mejorará en el Servicio de Conectividad (Banda Ancha) de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020.					
<b>9</b>	Percibe que el gobierno electrónico mejorará en el Servicio de Infraestructura la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020.					
<b>10</b>	Siente que la atención al cliente mejorara con la implementación de las TICs en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020.					
<b>Variable dependiente: Gestión Pública</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión 1 Acceso a la Información</b>						

11	Siente que la gestión pública tendrá avances con la implementación del gobierno electrónico en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020.					
12	Percibe que la gestión pública permitirá mejora en el acceso a la información por parte del ciudadano					
13	Siente que la gestión pública influye en el Cumplimiento del Principio de Publicidad de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020.					
14	Siente que la gestión pública influye en el Cumplimiento del procedimiento de Acceso a la Información en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020.					
15	Percibe que la gestión pública incide en el Nivel de Satisfacción con el Acceso a la Información de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020.					
<b>Dimensión 2 Servicio al Ciudadano</b>						
16	Percibe que la gestión pública beneficiara el servicio al ciudadano de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020.					
17	Percibe que la gestión pública permite una mejora en la agilidad del servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020.					
18	Siente que la gestión pública permite la mejora de la calidad del servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020.					
19	Siente que la gestión pública permite la mejora en el Cumplimiento con la Difusión de la Información requerida por la Ley N° 27806					
20	Percibe que el acceso a la información permite la mejora en el servicio al ciudadano de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2020.					

## VALIDACIÓN DE EXPERTOS

28/6/22, 15:06



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PILLACA MARQUINA, JAVIER AMERICO DNI 45119014	<b>BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION</b> Fecha de diploma: 28/12/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
PILLACA MARQUINA, JAVIER AMERICO DNI 45119014	<b>LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION</b> Fecha de diploma: 02/10/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
PILLACA MARQUINA, JAVIER AMERICO DNI 45119014	<b>MAGISTER EN GESTION PUBLICA</b> Fecha de diploma: 29/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 29/05/2014 Fecha egreso: 31/12/2014	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO PERMITE CONOCER LA OPINIÓN RESPECTO A LOS FACTORES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO QUE INFLUYERON EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES AYACUCHO 2022.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Atención al Ciudadano</b>								
1	Cree usted que una acción del gobierno electrónico permite la mejora de la gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
2	Siente el gobierno electrónico permite la mejora de la atención al ciudadano de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
3	Percibe que el gobierno electrónico influye en la implementación de la Mesa de Partes Virtual de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
4	Siente que el gobierno electrónico influye en la implementación Plataforma de seguimiento de Trámite de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
5	Percibe que el gobierno electrónico influye en la implementación de Redes Sociales de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Implementación de las TICs</b>								
6	Siente que el gobierno electrónico influye en las implementaciones de las TICs de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
7	Siente que el gobierno electrónico influye en las Capacitaciones en uso de TICs de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
8	Siente que el gobierno electrónico mejorará en el Servicio de Conectividad (Banda Ancha) de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
9	Percibe que el gobierno electrónico mejorará en el Servicio de Infraestructura la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
10	Siente que la atención al cliente mejorará con la implementación de las TICs en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Acceso a la Información</b>								
11	Siente que la gestión pública tendrá avances con la implementación del gobierno electrónico en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
12	Percibe que la gestión pública permitirá mejora en el acceso a la información por parte del ciudadano.	✓		✓		✓		
13	Siente que la gestión pública influye en el Cumplimiento del Principio de Publicidad de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		



14	Siente que la gestión pública influye en el Cumplimiento del procedimiento de Acceso a la Información en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓	✓	✓		
15	Percibe que la gestión pública incide en el Nivel de Satisfacción con el Acceso a la Información de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓	✓	✓		
<b>DIMENSIÓN 4: Servicio al Ciudadano</b>						
16	Percibe que la gestión pública beneficiara el servicio al ciudadano de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓	✓	✓		
17	Percibe que la gestión pública permite una mejora en la agilidad del servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓	✓	✓		
18	Siente que la gestión pública permite la mejora de la calidad del servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓	✓	✓		
19	Siente que la gestión pública permite la mejora en el Cumplimiento con la Difusión de la Información requerida por la Ley N° 27806.	✓	✓	✓		
20	Percibe que el acceso a la información permite la mejora en el servicio al ciudadano de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [✓]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Javier Americo Pellusa Morazan    DNI: 45119014

Especialidad del validador: Magister en Gestión pública - Comunicador Social

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....


 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
**H U A M A N G A**  
 Ciudad Huancayo, 2019  
 M. JAVIER AMERICO PELLUSA MORAZAN  
 Reg. C.O.P.E. 10.631  
**Firma del Experto Informante.**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VILA ROJAS, NATIVIDAD HERMINIA DNI 28268951	<b>BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES: SERVICIO SOCIAL</b> Fecha de diploma: 30/12/1988 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
VILA ROJAS, Natividad Herminia DNI 28268951	<b>ASISTENTE SOCIAL</b> Fecha de diploma: 20/01/1989 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
VILA ROJAS, NATIVIDAD HERMINIA DNI 28268951	<b>LICENCIADO EN SERVICIO SOCIAL</b> Fecha de diploma: 20/01/1989 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
VILA ROJAS, NATIVIDAD HERMINIA DNI 28268951	<b>BACHILLER EN CIENCIA SOCIAL SERVICIO SOCIAL</b> Fecha de diploma: 30/12/1988 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
VILA ROJAS, NATIVIDAD HERMINIA DNI 28268951	<b>MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 27/02/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 22/05/2015 Fecha egreso: 31/08/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO PERMITE CONOCER LA OPINIÓN RESPECTO A LOS FACTORES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO QUE INFLUYERON EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES AYACUCHO 2022.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Atención al Ciudadano</b>								
1	Cree usted que una acción del gobierno electrónico permite la mejora de la gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
2	Siente el gobierno electrónico permite la mejora de la atención al ciudadano de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
3	Percibe que el gobierno electrónico influye en la implementación de la Mesa de Partes Virtual de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
4	Siente que el gobierno electrónico influye en la implementación Plataforma de seguimiento de Trámite de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
5	Percibe que el gobierno electrónico influye en la implementación de Redes Sociales de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Implementación de las TICs</b>								
6	Siente que el gobierno electrónico influye en las implementación de las TICs de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
7	Siente que el gobierno electrónico influye en las Capacitaciones en uso de TICs de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
8	Siente que el gobierno electrónico mejorará en el Servicio de Conectividad (Banda Ancha) de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
9	Percibe que el gobierno electrónico mejorará en el Servicio de Infraestructura la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
10	Siente que la atención al cliente mejorara con la implementación de las TICs en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Acceso a la Información</b>								
11	Siente que la gestión pública tendrá avances con la implementación del gobierno electrónico en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		
12	Percibe que la gestión pública permitirá mejora en el acceso a la información por parte del ciudadano.	✓		✓		✓		
13	Siente que la gestión pública influye en el Cumplimiento del Principio de Publicidad de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		✓		✓		



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MALLMA MORALES, POMPEO PACHIN DNI 19804414	<b>INGENIERO AGRONOMO</b> Fecha de diploma: 13/08/1992 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ <i>PERU</i>
MALLMA MORALES, POMPEO PACHIN DNI 19804414	<b>BACHILLER EN AGRONOMIA</b> Fecha de diploma: 06/06/1991 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ <i>PERU</i>
MALLMA MORALES, POMPEO PACHIN DNI 19804414	<b>MAGISTER SCIENTIAE EN DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE</b> Fecha de diploma: 27/08/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ <i>PERU</i>



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO PERMITE CONOCER LA OPINIÓN RESPECTO A LOS FACTORES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO QUE INFLUYERON EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES AYACUCHO 2022.**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>1</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1 Atención al Ciudadano</b>								
1	Creo que una acción del gobierno electrónico permite la mejora de la gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022	X		X		X		
2	Siente el gobierno electrónico permite la mejora de la atención al ciudadano de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022	✓		✓		✓		
3	Percebo que el gobierno electrónico influye en la implementación de la Mesa de Partes Virtual de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022	X		✓		X		
4	Siente que el gobierno electrónico influye en la Implementación Plataforma de seguimiento de Trámite de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022	X		✓		✓		
5	Percebo que el gobierno electrónico influye en la Implementación de Redes Sociales de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022	X		X		X		
<b>DIMENSION 2 Implementación de las TICs</b>								
6	Siente que el gobierno electrónico influye en las Implementación de las TICs de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022	X		X		X		
7	Siente que el gobierno electrónico influye en las Capacitaciones en uso de TICs de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022	X		✓		X		
8	Siente que el gobierno electrónico mejorará en el Servicio de Conectividad (Banda Ancha) de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022	X		X		X		
9	Percebo que el gobierno electrónico mejorará en el Servicio de Infraestructura la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022	X		X		✓		
10	Siente que la atención al cliente mejorará con la implementación de las TICs en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022	X		X		X		
<b>DIMENSION 3 Acceso a la Información</b>								
11	Siente que la gestión pública tendrá avances con la implementación del gobierno electrónico en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022	X		X	/	X		
12	Percebo que la gestión pública permitirá mejora en el acceso a la información por parte del ciudadano	✓		✓		✓		
13	Siente que la gestión pública influye en el Cumplimiento del Principio de Publicidad de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	X		X		X		



14	Siente que la gestión pública influye en el Cumplimiento del procedimiento de Acceso a la Información en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	✓		×		×	
15	Permite que la gestión pública incide en el Nivel de Satisfacción con el Acceso a la información de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	×		×		×	
<b>DIMENSIÓN 4: Servicio al Ciudadano</b>							
16	Permite que la gestión pública beneficiará el servicio al ciudadano de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	×		✓		✓	
17	Permite que la gestión pública permite una mejora en la agilidad del servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	×		×		×	
18	Siente que la gestión pública permite la mejora de la calidad del servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	×		×		×	
19	Siente que la gestión pública permite la mejora en el Cumplimiento con la Difusión de la Información requerida por la Ley N° 27806.	×		×		✓	
20	Permite que el acceso a la información permite la mejora en el servicio al ciudadano de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022.	×		×		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [   ]    No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: Pompeo Pachin Hallma Hualdos    DNI: 19804414

Especialidad del validador: Magister Científico En Desarrollo Rural Sostenible

.....de.....del 20.....

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20365228109
DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES AYACUCHO	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos TONY VILCHEZ YARIHUAMÁN	DNI: 41174310

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES AYACUCHO 2020	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos OLGA FABIOLA GUTIERREZ TENORIO	DNI: 47442123

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES  
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones  
  
Ing. Tony Vilchez Yarihuamán  
Director Regional

Firma: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho 2022", cuyo autor es GUTIERREZ TENORIO OLGA FABIOLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 28 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROJAS MORI JOHNNY SILVINO <b>DNI:</b> 16720055 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4645-4134	Firmado electrónicamente por: JSROJASM12 el 17- 08-2022 20:22:24

Código documento Trilce: TRI - 0377837