



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública  
en una provincia de Cajamarca de la región Cajamarca**

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Lopez Abanto, Giannina Xiomara ([orcid.org/0000-0002-3331-7739](https://orcid.org/0000-0002-3331-7739))

**ASESOR:**

Dr. Hernandez Torres, Alex Miguel ([orcid.org/0000-0002-5682-2500](https://orcid.org/0000-0002-5682-2500))

**CO-ASESOR:**

Dr. Mejia Diaz, Yosip Ibrahim ([orcid.org/0000-0003-3257-1003](https://orcid.org/0000-0003-3257-1003))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A mi madre, por ser el pilar de mi vida, mi inspiración, mi motivación y fuerza para seguir esforzándome cada día para ser una mejor persona y una mejor profesional.

A mis hermanos, por su apoyo incondicional y por empujarme a ser mejor cada día.

A mis sobrinos, por ser mi luz y mi soporte cada día, además de iluminar mi vida con su amor incondicional.

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios en primer lugar por permitirme llegar a donde estoy, y a todas las personas que fueron el motivo y motor que me impulsaron en el fortalecimiento profesional y para sacar adelante esta investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. MÉTODOLÓGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población/Muestra (criterios de selección) .....	16
3.4. Técnicas de recolección de información .....	17
3.5. Procedimiento .....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	19
V. CONCLUSIONES .....	31
VI. RECOMENDACIONES .....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS .....	39

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Nivel del gobierno electrónico .....	20
<b>Tabla 2:</b> Nivel de eficacia .....	21
<b>Tabla 3:</b> Correlación entre las dimensiones .....	21
<b>Tabla 4:</b> Correlación entre los indicadores .....	23
<b>Tabla 5:</b> Correlación entre gobierno electrónico y eficacia .....	24

## Resumen

En la investigación realizada se proyectó como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca. La cual está enmarcada en el enfoque cuantitativo, el diseño utilizado es no experimental, descriptivo y correlacional, se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el mismo que fue aplicado a 50 trabajadores que prestan servicios en una entidad pública; a quienes se le aplicaron cuestionarios validados por expertos y con alta confiabilidad, para lo cual se utilizó interrogaciones politómicas con cinco alternativas, para la valorización se usó la escala de Likert. Para la confiabilidad se calculó el Alfa de Cronbach obteniendo un 0.85 de alta confiabilidad. Teniendo como resultado que los servidores de una entidad pública donde prestan servicios en una provincia de la región Cajamarca, consideran fundamentalmente como regular y eficiente la implementación del gobierno electrónico.

Por otro lado, respecto a la calidad de eficacia en los servicios de la entidad de en una provincia de la región Cajamarca es percibida como regular y eficiente. Se concluye que el gobierno electrónico y la eficacia están correlacionados positivamente y en alta intensidad, además dicha correlación es estadísticamente significativa.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, eficacia y administración pública.

## **Abstract**

In the investigation carried out, the objective was to determine the relationship between electronic government and the efficiency of public administration in a province of the Cajamarca region. Which is framed in the quantitative approach, the design used is non-experimental, descriptive and correlational, applying the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, the same one that was applied to 50 workers who provide services in a public entity; to whom questionnaires validated by experts and with high reliability were applied, for which polytomous questions with five options were considered, for the valuation the Likert scale was used. For reliability, Cronbrach's Alpha was calculated, obtaining a high reliability of 0.85. Having as a result that the servers of a public entity where they provide services in a province of the Cajamarca region, fundamentally consider the implementation of electronic government as regular and efficient.

On the other hand, regarding the quality of effectiveness in the services of the entity in a province of the Cajamarca region, it is perceived as regular and efficient. It is concluded that electronic government and effectiveness are positively and highly correlated, and that correlation is statistically significant.

**Keywords:** Electronic government, efficiency and public administration.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los términos como e-gobierno, innovaciones tecnológicas y enfoques digitales, cada vez son más frecuentes en la administración pública, debido a que los gobiernos en estos últimos años, han implementado el uso de la tecnología con mucha más firmeza y constancia, es por ello, que el proceso de la modernización en la administración pública, tiene el propósito esencial de obtener altos niveles de eficacia en los servidores públicos, utilizando los recursos con los que cuenta la entidad para proporcionar mejores servicios para los beneficiarios.

Organización de Estados Americanos (2015) indica que la implementación del e-gobierno, en los países de América, Latina permite la utilización de nuevas tecnologías para acceder a documentación en la administración pública; de esta manera refuerzan la importancia de las Tecnologías Digitales y Conocimientos (TIC) con el propósito de acrecentar la eficacia y eficiencia en las funciones de los servidores, de esa manera facilitar la relación entre el estado y los ciudadanos; asimismo, se podrá fortalecer la eficacia y confianza en las entidades públicas.

El Digital Government Index contempla el avance de los países que han tenido en miras el e-gobierno siguiendo las dimensiones del Marco de Políticas de Gobierno Digital. Con lo cual, se procura ayudar a identificar en los gobiernos los factores que determinan el diseño y la implementación de estrategias, además de apoyarlos en obtener mayores niveles de madurez digital en los sectores públicos; con ello también apuntar a mejorar la participación ciudadana y el adecuado acceso a los servicios en la administración pública (OCDE, 2020).

Por otro lado, a través del Decreto Supremo N° 29-2021-PCM, fue aprobada la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en el estado peruano, donde se constituye en uno de los ejes transversales la ejecución del gobierno electrónico en las instituciones públicas, en donde se hace referencia al uso de las TICs en entidades públicas con la finalidad de organizar la información, incrementar la transparencia en el sector público, perfeccionar los servicios en los ciudadanos e incentivar la participación ciudadana (D.S. N°29-2021-PCM, 2021).

Por ello, actualmente el proceso de modernización, es uno de los más grandes desafíos en el Perú, debido a la implementación de las nuevas tecnologías en las entidades públicas y el uso correcto en los servidores; además de la utilización de los nuevos enfoques para que dichas entidades interactúen más con el ciudadano, con ello, se podrán convertir en gobiernos transparentes, eficaces y responsables al emitir cualquier tipo de información.

Por su parte, la OCDE puntualiza que el gobierno electrónico o e- government viene hacer la utilización de las TICs como elemento central de la nueva transformación en la administración pública, lo que indica que se deben incorporar nuevos conceptos de gobierno digital, donde se tengan en cuenta las diversas estrategias de modernización para crear valor público, así también, los gobiernos estarán más abiertos a los ciudadanos, mostrándose más efectivo y eficiente (ComexPeru, 2021)

Cabe indicar que, según la esfera intergubernamental del gobierno electrónico, existe un avance mucho más considerable, del que se presume, pues esto se ha visto reflejado en el funcionamiento de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE, la cual evidencia a más de 450 entidades públicas a nivel nacional que vienen utilizando las herramientas tecnológicas como el intercambio de información de diversos tipos.

Además, se considera importante que los ciudadanos perciban el manejo de la tecnología como una ventaja en los procedimientos administrativos debido a que habrá mayor dinamismo en los trámites, se podrá evitar la corrupción, se obtendrán respuestas ágiles y se obtendrán mayores ventajas en los procedimientos administrativos electrónicos, de esa manera se generará la demanda en el uso plataformas electrónicas (Huamán, 2020).

Por su parte, el ing. Deyvi Torres en su condición de responsable del Centro de Información y Sistemas del GRC, refiere que se han implementado diversos, servicios digitales en el portal web del Gobierno Regional Cajamarca y en sus unidades ejecutoras como: aplicativos móviles, planes de gobierno electrónico, mesa de partes digital entre otros. Por lo mencionado anteriormente, se percibe que la región Cajamarca ha logrado el 100% de avance en la implementación de aplicativos digitales

en pro de los beneficiarios (GRC, 2020). Por consiguiente, si bien se han implementado diversas herramientas digitales en la administración pública del Gobierno Regional Cajamarca, aún falta, un 30% aproximadamente capacitar a los servidores para la utilización de los mismos, debido que aún surgen dificultades en el manejo tecnológico por parte de algunos servidores, así como también el poco incentivo y/o motivación para explorar en el mundo digital en la administración pública, y ello dificulta la eficiencia del capital humano.

De lo expuesto, se resume la problemática en la relación entre el e-gobierno y la necesidad esencial en la correcta utilización de las herramientas digitales por parte de los servidores, todo ello con la finalidad de ser más eficaces en sus funciones. Frente a lo descrito, se presenta la enunciación del problema: ¿Existe relación entre el Gobierno Electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca?

Por consiguiente, se justifica a nivel teórico, debido a que los gobiernos electrónicos en la administración pública permiten brindar mejores servicios a los ciudadanos e incrementar la eficacia, la transparencia y la participación ciudadana; además de ello se podrá lograr el efecto que se desea en el manejo adecuado de las herramientas digitales de esa manera se garantiza la reducción de gasto, tiempo y dinero en las entidades, contribuyendo a la administración pública.

Por lo que, se planteó como objetivo general determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la Eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca; y como objetivos específicos: Establecer qué tipo de relación existe entre el Gobierno Electrónico y la Eficacia en la administración pública, Analizar la relación entre el Gobierno Electrónico y la Eficacia en la administración pública e Identificar el nivel de la relación entre el Gobierno Electrónico y la Eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca.

También se formuló como hipótesis general existe relación entre el Gobierno Electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca y como hipótesis nula No existe relación entre el gobierno digital y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca, con ello se verificará la eficacia en el desarrollo de sus funciones.

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se abordarán los antecedentes nacionales e internacionales relacionados al tema materia de investigación, así como su contexto teórico y conceptual en el que se desarrollan, además del sustento epistemológico de la investigación de los que tendremos en cuenta sus objetivos, metodología, hallazgos y conclusiones. Consecuentemente, como aporte epistemológico, consideraremos las ideas centrales de los antecedentes, las que constituirán el marco conceptual.

Existen algunos antecedentes nacionales que sirven de referencia para el presente estudio los cuales se presentan a continuación:

Torres (2022) en su tesis de maestría sobre Gobierno electrónico y calidad de atención en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en el norte del Perú, de objetivo comprobar el nivel de correlación entre el e-gobierno y la intervención ciudadana, objetivo determinar la relación entre el e-gobierno y la calidad de atención, con diseño empleado no experimental, descriptivo y correlacional, encontró en su estudio que la implementación del e-gobierno es percibida como regular y eficiente; sin embargo, un porcentaje del 24% lo consideran aún deficiente. Por otro lado, la calidad de los servicios de la empresa de saneamiento en el norte del Perú es apreciada como regular y eficiente.

Es así como, Cortez & Milton (2021) en su tesis doctoral: E-expediente administrativo para el gobierno regional de Lambayeque, la muestra fue constituida por servidores administrativos técnicos del gobierno regional, de objetivo plantear el E-expediente administrativo como proyecto de mejora en la administración pública del GRL. Donde determinó, que el nivel que cuenta la administración pública regional se encuentra entre regular a bueno. Por lo que concluyó, que cuando se implemente el gobierno electrónico en su totalidad y de manera adecuada se podría contar con procedimientos transparentes y se podrá tener mejor acceso a la información.

Así como también, Rosario (2019) en su tesis de maestría: E-gobierno y la intervención ciudadana en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote - 2019, de objetivo comprobar el nivel de correlación entre el e-gobierno y la intervención ciudadana, de diseño no experimental, de tipo correlacional descriptivo. Se determinó

que, existe correlación de tipo nivel entre el e-gobierno y la intervención de los habitantes.

Por otro lado, Aranibar (2018) en su tesis de maestría: E-Gobierno y su compatibilidad en la Administración Pública en la Municipalidad Provincial de Yungay en el periodo 2016-2017, de objetivo determinar la existencia de relación entre el e-gobierno y la administración pública, de diseño no experimental, de tipo correlacional y descriptivo, con muestra finita. Concluyó que existe relación entre el e-gobierno y la administración pública, con nivel de confianza el 95%.

Igualmente, Montero (2017) en su artículo de investigación: El e-gobierno y el sostén a la eficiencia y eficacia en la administración de la Municipalidad de Magdalena - 2017, de diseño no experimental, de tipo descriptivo, comparativo y explicativo correlacional, de muestra finita, de objetivo comprobar cómo el e- gobierno, mediante el manejo de las tecnologías, se encuentra incorporado a la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa; sin embargo, se encontró que aproximadamente el 37% de los servidores se encuentran insatisfechos con la implementación del gobierno electrónico.

En el plano internacional, se recopilan algunos trabajos de referencia que serán de fundamentales para este estudio, los mismos que se detallan a continuación:

Según Tirenti (2019) en su tesis de maestría: Gobierno electrónico en la administración pública en Argentina. El sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia, en el periodo 2016-2019; de estudio descriptivo, de diseño no experimental y de técnica utilizada tipo encuesta. Concluyó, que el Gobierno Electrónico en el sector público, resulta destacable ya que se considera beneficioso para la eficacia e interacción con los organismos pertenecientes a la administración pública.

Por su parte, Santos (2018) en su tesis de maestría: Valoración de los servicios ofrecidos a la ciudadanía en las Plataformas Web de los Gobiernos Regionales, según el e-gobierno peruano, de diseño no experimental, de tipo descriptivo, con muestra finita, de objetivo evaluar los servicios brindados a la ciudadanía en las plataformas web de 25 gobiernos regionales, según el e- gobierno peruano. Se concluyó que existen deficiencias en el servicio de las plataformas web de los gobiernos regionales

y se recomienda que se implementen todos los procedimientos tecnológicos y la capacitación para la utilización de estos, para que ayuden a optimizar el servicio a la ciudadanía en los Gobiernos Regionales del Perú.

Así también, Zamora et. al (2017) en su artículo científico: La innovación de la administración pública con el Gobierno Electrónico, Ecuador, Revista Espacios, de estudio descriptivo, diseño no experimental. Consumó que, el accionar que ha implementado el gobierno ecuatoriano, con respecto a la ejecución del e-gobierno, aún no han alcanzado el cambio de modernización que se quería, por ello es que se deben efectuar perfeccionamientos digitales.

Por otro lado, Martínez (2017) en su tesis de maestría: Gobierno Electrónico en América Latina. Investigación comparativa de plataformas digitales en entidades públicas de México, Chile, Colombia y Uruguay, de objetivo examinar el, progreso del e-gobierno en el globo local a través de la revisión de los portales web de 16 municipios, de tipo comparativo, no experimental, de muestra finita. Se determinó que el gobierno electrónico mejora la gestión administrativa, haciéndola más eficiente y eficaz.

En lo que respecta a las teorías relacionadas al tema:

Cabe indicar que desde que apareció el nuevo SARS-CoV-2 – COVID 19 a nivel mundial, pues el modo de vida cambió de manera drástica debido a que dicho virus presentaba alto grado de mortalidad, situación que ocasionó en nuestro territorio dar a lugar el estado de emergencia sanitaria; motivo por el cual surgieron nuevas formas de trabajo como es el virtual, también llamado teletrabajo, el cual fue regulado según la Ley N° 30036, aprobado por Decreto Supremo N°017-2015-TR, que data del año 2013, donde se establece como una modalidad especial de prestación de servicios que se caracteriza por la utilización de tecnologías de la información y telecomunicaciones (TIC).

Así también, resulta oportuno precisar que dicha norma fue un bum en el campo de la modernidad, sin embargo, junto a ello salieron a flote las deficiencias que se le atribuye a dicho campo debido a la excesiva regulación, falta de coordinaciones respecto a los gastos de acondicionamiento del nuevo lugar de trabajo, la

implementación de los medios tecnológicos, los horarios que se tuvieron que cumplir y el lugar apropiado donde debieran prestarse los servicios.

Por su parte Fagre (2020) también hace referencia que habido un avance en los últimos 10 años en la utilización del e-gobierno, logrando que las entidades públicas y los servidores migren al proceso de modernización; sin embargo, el mismo autor menciona que no solo se debe precisar la implementación de herramientas tecnológicas en las entidades públicas, sino también se debe contar con estrategias que permitan capacitar y motivar a los servidores para la utilización adecuada de dichas herramientas; por ello es importante que se incorporen capacitaciones, sistemas de incentivos a través de recompensas o algunas otras acciones que tomen en consideración las limitaciones y preocupaciones tecnológicas existentes en los servidores públicos.

Cabe indicar, que en estudios realizados se encontraron que el índice de Gobierno Digital (DGI) para el año 2019, se refiere que el proceso del gobierno electrónico en los diversos países ha tenido un gran avance; sin embargo, aún no se ha ejecutado por completo, lo que indica que se debe establecer actitudes y elementos coherentes como base para el cumplimiento adecuado del gobierno electrónico, con el propósito de beneficiar con los servicios y/o alcanzar las posibilidades y necesidades de los ciudadanos (OCDE, 2020).

Es por ello que, en marzo del 2020, en el contexto de la pandemia y a raíz de las cuarentenas impuestas por el gobierno, se exigían nuevas y más flexibles estrategias que ayuden a que los servidores continúen prestando servicios en las entidades públicas y privadas; sin necesidad de transportarse a su centro de trabajo habitual o presencial, por lo que se promulgó el Decreto de Urgencia N° 026-2020, el cual reguló el denominado “Trabajo Remoto”. Por ello, se puede afirmar que, el e-gobierno en la gestión pública, aporta agilidad, competencias y eficacia en el desempeño de las funciones de los servidores; al mismo tiempo ayuda a responder a las demandas de ciudadanos con mayor transparencia e inclusión en las operaciones del sector público.

Es importante hacer referencia al marco referencial y normativo del control interno, el cual se encuentra normado a partir del año 2002 por la Ley N° 27658, Ley

Marco de Modernización de la Gestión del Estado, en el artículo 4 donde se crea el propósito del transcurso de modernización ya que se plantea ser un estado eficiente, eficaz y a favor del ciudadano; además en uno de sus ejes transversales contempla la implementación del gobierno electrónico para una mejora en la relación de la gestión pública y los ciudadanos (D.L. N°1412-2018- PCM, 2018).

Según Decreto Legislativo N° 1412, el cual fue publicado el 13 de setiembre del 2018, además, establece la Ley de Gobierno Digital, donde se instituye el marco de gobernanza del gobierno digital para los apropiados servicios, productos, construcción y seguridad digital; además de la interoperabilidad y datos, asimismo, el régimen jurídico ajustable al manejo de métodos digitales en la prestación de servicios brindados por las entidades públicas en los tres niveles de gobierno (D.L. N°1412-2018-PCM, 2018)

Por otra parte, las trascendentales normas legales que promueven el desarrollo del E-gobierno a nivel nacional para lograr la adecuada implementación son: 1. D.S. N° 081-2013-PCM, certifica la P.N. de E-gobierno 2013-2017.; 2. D.S. N° 004-2013-PCM, certifica la P.N. de Modernización de la Gestión Pública.; 3. D.S. N° 109-2012-PCM, certifica la Estrategia para la Modernización de la G.P.; 4. D.S. N° 072-2012-PCM, certifica el Código de Buenas Prácticas Estadísticas del Perú.; 5. R.M. N° 061-2011-PCM, certifica los lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos del gobierno electrónico; 6. D.S. N° 066-2011-PCM, certifica al “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, sobre: La Agenda Digital Peruana 2.0”.; D.S. N° 054-2011-PCM, certifica el Plan Bicentenario: “El Perú hacia el 2021”., y R.M. N° 274-2006-PCM, certifica la Estrategia Nacional de E-gobierno (D. S. N°081-2018-PCM, 2018)

De acuerdo al Decreto Supremo N° 029-2021-PCM se establecen normativas y disposiciones sobre los recursos electrónicos (condiciones, requisitos y medios) que se deberían utilizar en los procedimientos administrativos en las entidades públicas. A su vez, Andía (2015) define el gobierno electrónico al uso de las tecnologías y/o herramientas digitales como parte de la modernización de los gobiernos con el propósito de fundar valor representativo. Lo cual, tiene como base fundamental, a los actores gubernamentales y no gubernamentales, empresas privadas, agrupaciones de

ciudadanos y agentes de la elaboración y acceso a datos, con la finalidad de incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión pública. (p. 175).

Por ello, el e-gobierno se fundamenta en la utilización de tecnologías de la información, la noción en los procedimientos internos de gobierno, el ofrecimiento de productos y servicios que el Estado brinda a la ciudadanía. Algunas de las tecnologías implicadas son parecidas a aquellas que le concierne al sector privado de la comercialización electrónica, y otras son particulares, que se acoplan a las necesidades del Gobierno (López, 2016).

Por su parte, López (2016) hace referencia a la correlación entre el e- gobierno y los ciudadanos, debido a que, podrán tener alcance a la documentación las 24 horas del día, todos los días de la semana, mes y año y pues eso contribuye también a la transparencia de la información brindada en las plataformas digitales. El gobierno electrónico, como innovación del sistema de Estado, se conoce como transformación en el modelo de gestión gubernamental. Bajo esta teoría, se establece la contribución de las TICS para el avance en el progreso de los servicios prestados a la población y organizaciones.

El Gobierno Regional Cajamarca se estableció como meta la implementación de plataformas digitales donde se proporcionan servicios digitales para agilizar el sistema administrativo y que se encuentre a favor de la población, los cuales fueron establecidos por la Secretaría Nacional de Gobierno Digital Presidencia del Consejo de Ministros. Entonces, el manejo de las herramientas digitales garantiza la reducción de gasto, tiempo y dinero, con ello se contribuye a la transparencia en la administración pública (GRC, 2020).

Por ello, las TIC son instrumentos indispensables para que se logre la modernización del estado; es decir éstas permiten que el Gobierno sea más competente y brinde servicios de calidad. Además, estas tecnologías incentivan la actividad económica, son un soporte en la propagación de eventos y rendición de cuentas, orientan al ciudadano en la autogestión, aumentan la comunicación al interior y exterior del Gobierno, logrando convicción y que la población confíe en la realización

de la gestión, es decir, se genera un ambiente favorable, donde existe participación ciudadana.

Además, López (2016) agrega que los beneficios de la implementación del e-gobierno en la administración pública, van más allá de conseguir logros en los servicios públicos on-line. Para ello, se considera necesario que las entidades cuenten con estrategias y aparatos tecnológicos, capacitaciones constantes que aporten y faciliten el uso de la tecnología en los servidores, debido a que hay bastantes limitaciones en ese aspecto.

Cabe indicar que, en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, existen algunos principios que fundamentan el gobierno electrónico, entre los cuales tenemos: El primer principio es de igualdad, el cual afirma que los procedimientos administrativos deben brindarse mediante medios electrónicos; sin embargo, estos no deben ser exclusivos, es decir, no se deben restringir los servicios tradicionales, a través de medios no electrónicos. El segundo principio es de legalidad, este principio asevera que se debe garantizar la rectitud y autenticidad de los procedimientos y documentos tradicionales y/o medios electrónicos; se deben implementar algunos procesos con protección de datos de la información de los ciudadanos y de los trámites realizados.

Asimismo, en el tercer principio es el de la conservación, el cual avala que los documentos electrónicos se almacenen igual que los tradicionales, es decir, estos tendrán que contar con la normatividad jurídica y técnica. El cuarto principio es el de la transparencia y accesibilidad, el cual tiene que avalar que la información electrónica en las entidades debe ser comprensible y clara para los ciudadanos. Y, por último, el principio de adecuación tecnológica, el cual propone que las entidades públicas cuenten con tecnologías apropiadas para el adecuado manejo en los servidores (Meza & Gómez, 2017).

Es preciso indicar que, también existen tres fases en la implementación del e-gobierno: las cuales se encuentran presentes con el fin de alcanzar beneficios que aporten al avance de dicho gobierno, evidenciando mejores capacidades en la eficacia y la transparencia en la gestión pública. En la fase I, encontramos a la Presencia, la cual solo ofrece información básica a la ciudadanía. En la fase II, Interacción, en esta

fase el ciudadano puede obtener información mucha más crítica, puede también tramitar documentación y tener contacto on-line con la entidad. Y, por último, está la fase III, esta fase se encuentra mucho más avanzada, esta podrá llevarse a cabo de manera completa on-line en todos los trámites requeridos (OEA, 2015).

Por ello, es importante recalcar las dimensiones del e-gobierno, las cuales se pueden puntualizar como: La primera es la dimensión externa la cual se relaciona a la prestación de servicios y a la capacidad de interactuar con servidores públicos, lo cual se da mediante los nuevos canales de información y comunicación los cuales se dan desde la creación de las TIC. Así también, reconoce a los diversos ámbitos temáticos sobre los que se da la dimensión externa, los cuales pueden catalogarse en tres grupos:

Cuestiones referidas a la vida cotidiana, es decir, la administración juega un papel importante ya que articula el territorio, comunicando de todos los servicios diversos que se hallan en su marco espacial de referencia.

Cuestiones referidas a la administración a distancia, la cual se orienta a la prestación centralizada en los servicios públicos que se brindan;

Cuestiones referidas a la vida política y a la participación, se refiere a la naturaleza pública y política de la administración, por lo que se aprueba el abrir distintas áreas, más ágiles e inquebrantables, para el intercambio y la interacción que existe entre habitantes y la dirección de política de la organización pública.

Por otro lado, encontramos a la dimensión interna la cual se refiere al proceso del gobierno electrónico el cual ocasiona una marca destacada en la entidad y en la gestión de las administraciones públicas. Es así que, el ajuste e innovación de los lujos públicos, se ven como una oportunidad, es decir, como pedal de cambio para dar inicio transformador y dinámico. Ciertamente, existe trabajo de meditar sobre las estructuras y procesos a partir de la potencia que brindan las TIC, las cuales puede ser impulsores de cambios; sin embargo, se deberá tener en cuenta que estas tecnologías son solo herramientas y que el cambio efectivo se halla en la utilización y el acceso al servicio del plan de acción planteado de forma análoga con lo que se quiere lograr.

Es así que las entidades buscan cambiar los dispositivos y proyectos informáticos como destreza transformativa organizada, con diseños de procesos desde la percepción del habitante, incurriendo en la alineación y la motivación de los servidores públicos hasta la ciencia administrativa en la que se desarrolla. Con ello, se busca que las administraciones cambien a beneficiarios líderes en el manejo de las TIC, respondiendo a las perspectivas que crean las gestiones en el ambiente del e-gobierno.

Así también, en la dimensión relacional la cual tendría un perfil básicamente interorganizativo, donde se contendría demás administraciones inclusive asociaciones y entidades sociales. Es así como el cambio y la relación favorece las TICs, porque estas poseen un carácter clave para implantar reglas en la correlación de las administraciones. Cabe indicar que también se puede idear las extranets, donde unas sucesiones de agentes facultados acceden a áreas internas de las administraciones locales; por ello se da la exclusiva relación de ayuda, contribuyendo a que la comunicación sea más fluida y eficiente.

Por último, encontramos a la dimensión de promoción, la que, hace referencia al impulso de la ciencia con los medios y equipos precisos que faciliten el esparcimiento y afianzamiento en la sociedad de la comprensión, además se forja como pieza fundamental e integrada en el accionar local constituyente del e- gobierno. Por ello, el accionar en esta dimensión gira en torno a dos ejes: el primero es sobre el avance de las infraestructuras que facilitan la accesibilidad y el segundo, hace referencia a promocionar el conocimiento adecuado de los distintos paradigmas y desafíos que proyectan las TICs. Por lo que se considera importante, conocer dónde indagar la información, cómo analizarla y cómo convertirla en conocimiento.

Por otro lado, la Eficacia es definida como el nivel de cumplimiento, es precisamente los resultados que se han obtenido al realizar alcanzar alguna acción y/o meta (RAE, 2021). Con la definición anterior, podemos considerar que los servidores eficaces tienen en claro la meta, es decir, la eficacia tiene que ser medida por el alcance de los objetivos trazados, en el periodo establecido, sin interrumpir a realizar evaluaciones de los medios utilizados para lograrlo. Uno de los cimientos

fundamentales de la gestión pública es la eficacia, como se sabe, la determinación social del estado expresa el deber que corresponde a todas las entidades públicas de manera competente las circunstancias para que la libertad y equidad de todos los ciudadanos sean efectivas (Alianak, 2014).

Después de haber tratado los conceptos más característicos en cuanto a la relación existente entre el e-gobierno y la eficacia en la gestión pública, se puede exponer que siempre se va a priorizar las necesidades y el bienestar de los ciudadanos, esto se dará recolectando las particularidades del sector público como son la toma de decisiones, rendición de cuentas e interés público. Además, el e-gobierno y la eficacia dependen la una de la otra debido a que de esa relación se podrán mostrar los avances en el uso de los nuevos enfoques y tecnologías digitales, por parte de los servidores públicos, todo ello con el fin de fortalecer la relación entre la ciudadanía y el estado. Sin embargo, también es importante tener en cuenta la implementación de las capacitaciones para el manejo adecuado de las innovaciones tecnológicas (Simón, 2018).

Por otro lado, en el Decreto Legislativo N° 1505, se sostiene en el numeral 9 del artículo 2 de la Ley 31011, que funda la potestad de legislar en:

“5) En materia de trabajo y promoción del empleo, se pretende avalar y calificar la protección de los derechos sociolaborales en el personal, todo ello en el marco de la emergencia sanitaria causada por el COVID-19.”

Podemos decir entonces que el e-gobierno y la eficacia en la gestión pública, es vital debido a los cambios que ha habido con el paso de tiempo, dichos cambios son significativos ya que influyen en la manera de relacionarse con el mundo, esto puede deberse a la globalización, a la utilización adecuada de las tics; pues están intervienen de manera directa en el nivel de eficacia que presentan los servidores públicos y todos los habitantes del mundo.

### III. METODOLOGÍA

Este capítulo describe la metodología aplicada en la investigación llevada a cabo. En primer lugar, describiremos el enfoque, tipo y diseño del estudio; luego, detallaremos las categorías, participantes, escenario de estudio, así como la técnica seleccionada y el instrumento utilizado. Finalmente, mostraremos el método y análisis de datos utilizados para el procesamiento y organización de la información; y, además, el rigor científico y aspectos éticos a aplicarse.

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

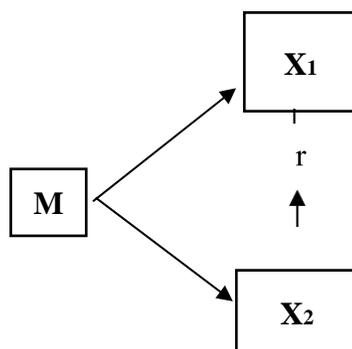
##### 3.1.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo básico, así como la CONCYTEC (2018) menciona que por su peculiaridad tiene que partir de un marco teórico y permanecer dentro de él, por su peculiaridad. Además, tiene como objetivo incrementar el conocimiento científico sin contrarrestar ningún aspecto práctico.

##### 3.1.2 Diseño de investigación

Por otro lado, la recolección de datos ocurre durante con un sujeto en un tiempo determinado, por ello se utiliza como diseño no experimental para tener en cuenta datos transversales. Así lo afirma Hernández y Mendoza (2018) en los diseños no experimentales se recolecta información en un tiempo y con un sujeto determinado en relación con las variables.

Por ello, después de haber contextualizado el diseño de la investigación se muestra el siguiente esquema:



Donde;

M: muestra

X1: Gobierno Electrónico r: relación

X2: Eficacia

Por ello, se realizó una investigación correlacional ya que se busca medir el grado de vínculo que existe entre las variables de estudios y sus dimensiones. Según Díaz (2020) indica que los estudios correlaciones examinan la relación entre múltiples conceptos, categorías o variables en un contexto particular, con el único propósito de evaluar el grado de relación entre dos elementos.

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **3.2.1 Gobierno Electrónico**

#### **Definición conceptual:**

El Gobierno Electrónico, (e-gobierno o e-government) es el uso de las Tecnologías de la Información y Telecomunicación (TICs), particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un buen gobierno, el diseño de proporcionar servicios con eficiencia y eficacia de la gestión pública, dotando de transparencia al Estado y promoviendo la participación y control por parte del ciudadano (Fullin y Da Silva, 2020)

El gobierno electrónico se refiere a la mejora de la administración pública para otorgar un mejor servicio, además de proporcionar el acceso a la información, también de garantizar la transparencia dentro del gobierno para acrecentar la confianza en los ciudadanos y fortalecer el involucramiento ciudadano.

Por su parte, Díaz (2021) señala que, al proporcionar el gobierno electrónico como un derecho de los ciudadanos, se debe entender que las tecnologías que están disponibles para las personas facilitan las actividades de relación entre las entidades públicas y los servidores.

#### **Definición operacional:**

Esta variable fue evaluada a través de un cuestionario que fue validado por tres expertos con grados de Magister y con amplia experiencia profesional en el tema, cabe indicar que dicho cuestionario fue aplicado a los servidores de una entidad pública de una provincia de la región Cajamarca.

Cabe indicar que dicha variable consta de 04 dimensiones como son: externa, interna, relacional y de promoción; y estas a su vez cuentan con los siguientes indicadores: nivel de servicio, nivel de interacción, uso de canales de información y comunicación, mejoras de las capacidades operativas internas a partir de las TIC, mejoras en la gestión pública, accesibilidad a la información, facilidad para intercambiar información, mejoras en

el servicio, transparencia, acceso adecuado para los ciudadanos y/o usuarios y cambio de paradigma; lo que nos permitirá realizar la medición.

### **3.2.2 Eficacia**

#### **Definición conceptual:**

Sánchez (2020) refiere que es la capacidad de una organización para alcanzar objetivos predestinados en contextos preestablecidos. Es pues la sumisión de desafíos de obtención y su consecución bajo las propias medidas.

Por otro lado, según la RAE la eficacia viene a ser la capacidad de conseguir el efecto que se anhela o se espera.

#### **Definición operacional:**

Esta variable fue evaluada a través de un cuestionario que fue validado por tres expertos con grados de Magister y con amplia experiencia profesional en el tema, cabe indicar que dicho cuestionario fue aplicado a los servidores de una entidad pública de una provincia de la región Cajamarca.

Cabe indicar que dicha variable consta de 01 dimensión como es: satisfacción del cliente; y esta a su vez cuenta con los siguientes indicadores: grado de calidad, accesibilidad, correo electrónico y formularios electrónicos, lo que nos permitirá realizar la medición.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Hernández y Mendoza (2018) sustentan que la población censal es el número sobre el cual se intenta trascender los resultados. Por otra parte, Sabino (2018) describe el censo poblacional como el conjunto que maneja todos los compendios disponibles en una población delimitada. Cabe indicar que el ámbito de aplicación del presente trabajo de investigación está conformado por 50 trabajadores de la Aldea Infantil San Antonio de Cajamarca.

- **Criterios de inclusión**, todos los trabajadores que se hallen laborando al momento que se va aplicar los cuestionarios y aquellos trabajadores que respondan la totalidad de las preguntas asignadas en el cuestionario.

- **Criterios de exclusión**, los trabajadores que se encuentren con licencia laboral por algún motivo (enfermedad y/o vacaciones) y que no respondan las preguntas asignadas en el cuestionario.

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

La encuesta fue destinada a los trabajadores que forman parte de la Aldea Infantil San Antonio en la provincia, distrito y departamento de Cajamarca, en relación con lo que propone Hernández y Mendoza (2018) en el cual menciona que es una técnica que accede a dar respuesta a diversas preguntas en métodos descriptivos, como relaciones de variables, luego de recopilar información de manera sistemática según el diseño previamente establecido. Cabe indicar que mediante las encuestas se puede conocer información fundamental sobre los ciudadanos a investigar, la misma que nos servirá para el estudio.

El instrumento utilizado son los cuestionarios conformados por 36 ítems de los cuales 18 ítems pertenecen a gobierno electrónico y 18 ítems pertenecen a eficacia, los cuales fueron adaptados para esta investigación por la autora y posteriormente fueron validados por especialistas en el tema estudiado y, además, se procedió a obtener su grado de confiabilidad. El instrumento consta de un listado de preguntas que están escritas de forma coherente, clara y organizada, además de estar secuenciadas y ordenadas según un procedimiento para que las contestaciones nos faciliten con la información (Sánchez et al, 2018).

### **3.5 Procedimiento**

Se inició adaptando los cuestionarios utilizados, posterior a ello se procedió a realizar la validación de cada uno de ellos, mediante el juicio de expertos con la finalidad de comprobar si se da cumplimiento con los juicios profesionales y de investigación.

Posteriormente, se aplicó el cuestionario a los trabajadores considerados dentro de la población, después se realizó un control de calidad que permitió verificar si todos los encuestados habían respondido la totalidad de las interrogantes, caso contrario dichos cuestionarios fueron excluidos debido a que no cumplieron con este criterio.

Finalmente, los datos obtenidos se procesaron con el programa Microsoft Excel, además de utilizarse el software estadístico SPSS para conocer sobre la relación de las

variables; posterior a ello se elaboraron figuras y/o gráficos con la información que se ha obtenido.

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

En la presente investigación se manejaron dos metodologías estadísticas, el primero fue el descriptivo el cual permitió verificar la información estadística alcanzada por la aplicación de las encuestas. Así como lo señala Hernández y Mendoza (2018) sobre las estadísticas descriptivas que extraen información sobre un grupo en función de las observaciones de un solo conjunto de datos. Por lo general incluye información como la media y la desviación estándar, así también la frecuencia de una variable específica.

También, se utilizó el método estadístico inferencial con el fin de conocer mediante la prueba de normalidad de datos si los resultados son paramétricos o no paramétricos. Este método de análisis de datos que infiere conclusiones a partir de una muestra, requiere un cálculo de probabilidad (Hernández y Mendoza, 2018). La información recabada fue procesada en el programa Microsoft Excel, además de utilizarse el software estadístico SPSS para saber sobre la relación de variables con la información que hemos obtenido.

### **3.7 Aspectos éticos**

En la presente investigación se certifica la reservación de la información obtenida de cada participante, a través de la clasificación de cada pregunta; también, se evitó el sesgo que se genere en los resultados. Cabe mencionar, que en la presente investigación no existen peligros de perjudicar los derechos de los colaboradores, ni se muestran efectos nocivos para el entorno; esto, por ser un asunto ético y humano. Es importante indicar, que la autora de la investigación se compromete a respetar los derechos de los autores de las diferentes fuentes bibliográficas utilizadas.

De acuerdo a Baena (2017) la ética es el estudio del comportamiento humano y la moralidad; por ello se requiere que los investigadores consideren la objetividad, la responsabilidad, el respeto y la capacidad de usar a otros según sea necesario. Debido a su enfoque en la ciencia, Ética espera que los participantes mantengan un sentido de justicia, decencia y voluntad de usar a otros según sea necesario.

Este trabajo se realizó con objetividad ya que se creyó proseguir con la certificación, adjudicación y presentación de toda la información recabada mediante la investigación del

contador independiente. Además, se considera el principio del respeto, debido a que todos los datos recopilados de los participantes son considerados para fines académicos y se descartaron una vez que se haya admitido todo el estudio.

También es importante considerar el principio de la responsabilidad y compromiso con la ejecución de este estudio, debido a que podremos conseguir las metas personales y profesionales.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Resultados

En el presente capítulo se consolidan los resultados logrados de acuerdo a los objetivos e hipótesis propuestos, las cuales ayudarán a tener una perspectiva objetiva de cómo se han respondido a cada pregunta elaborada en la presente investigación.

En primer lugar, después de los análisis estadísticos realizados, los datos obtenidos en el presente estudio, se observó que la confiabilidad de los instrumentos utilizados, teniendo en cuenta el indicador estadístico del Alfa de Cronbach, fue de 0.85 lo cual significa excelente confiabilidad.

En relación con el análisis de la percepción que tienen los servidores respecto a la implementación del e-gobierno en la entidad pública donde prestan servicios en una provincia de la región Cajamarca, se obtuvo que el 50.56% consideran regular, mientras que el 49.44% lo consideran eficiente (Ver tabla 1).

VARIABLE	NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Gobierno Electrónico	Muy Deficiente	0	0
	Deficiente	0	0
	Regular	26	50.56%
	Eficiente	24	49.44%
	Muy Eficiente	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100.00%</b>

**Nota:** Resultados procesados con Microsoft Excel

Por otro lado, en relación a la percepción que tienen los servidores públicos respecto a la eficacia en la entidad pública donde prestan servicios en una provincia de la región Cajamarca, se obtuvo que el 51.11% consideran que veces existe eficacia, mientras que el 48.89% lo consideran que siempre existe eficacia (Ver tabla 2).

<b>VARIABLE</b>	<b>NIVEL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Eficacia	Nunca	0	0
	Casi Nunca	0	
	A Veces	26	51.11%
	Siempre	24	48.89%
	Casi Siempre	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100.00%</b>

**Nota:** Resultados procesados con Microsoft Excel

Por otro lado, la dimensión externa se relaciona con diversos niveles como: prestación, interactivo, además del uso de canales comunicacionales por lo que se obtuvo una relación positiva de 0,788 con la eficacia, conjuntamente mostró ser significativa debido a que el valor de la significancia es menor al 0,05.

Además, en la dimensión interna encontramos mecanismos en las mejoras de los contenidos operativos internos a partir de las TICs, así como también, mejoras en la gestión pública y en el acceso de la información. Esta dimensión presentó una correlación positiva de 0,815 con la eficacia y se expuso como significativa estadísticamente.

En la dimensión relacional, se incluyen los indicadores de la facilidad para información, mejoras en el servicio y transparencia, por lo que también resultó ser positiva y significativa, es decir, se pudo obtener un coeficiente de correlación de Spearman de 0,721.

Finalmente, en la dimensión de promoción contiene el acceso adecuado para los ciudadanos y/o usuarios y cambios de paradigmas, por lo que se muestra estar relacionado positivamente en el coeficiente de correlación de Spearman del 0,738 y con significación estadística alta.

Así como también, se muestra los resultados de las correlaciones entre los indicadores de Eficacia según la percepción de los servidores de una entidad pública de una provincia de la región Cajamarca, se obtuvo que el indicador grado de calidad tuvo 33%, seguido de formularios electrónicos con 28%, el indicador de accesibilidad 22% y por último el indicador de correo electrónico 17% (Ver tabla 3).

VARIABLE	INDICADORES	VALORACION		PORCENTAJE
		A VECES	SIEMPRE	
Eficacia	Grado de Calidad	89	211	33%
	Accesibilidad	98	102	22%
	Correo Electrónico	98	52	17%
	Formularios Electrónicos	175	75	28%
<b>TOTAL</b>		<b>460</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Resultados procesados con Microsoft Excel

Luego, se muestran los resultados de las correlaciones de la vinculación entre las dimensiones de e-gobierno y eficacia en servidores de una entidad pública de una provincia de la región Cajamarca (Ver tabla 4).

ESTADÍSTICO	DIMENSIONES	COEFICIENTE	EFICACIA
Rho de Spearman	Dimensión Externa (agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,0,788" ,000 71
	Dimensión Interna (agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,0,815" ,000 71
Gobierno Electrónico	Dimensión Relacional (agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,0,721" ,000 71

Dimensión de Promoción (agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,0,738" ,000 71
-----------------------------------	---	-----------------------

**Nota:** Resultados procesados con Microsoft Excel

Luego, se muestran los resultados de las correlaciones de la vinculación entre las dimensiones de e-gobierno y eficacia en servidores de una entidad pública de una provincia de la región Cajamarca (Ver tabla 5).

ESTADÍGRAFO	DIMENSIONES	COEFICIENTE	EFICACIA
Rho de Spearman	Dimensión Externa (agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,0,788" ,000 71
	Dimensión Interna (agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,0,815" ,000 71
Gobierno Electrónico	Dimensión Relacional (agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,0,721" ,000 71
	Dimensión de Promoción (agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,0,738" ,000 71

**Nota:** Resultados procesados con Microsoft Excel

Los resultados obtenidos en las pruebas de normalidad consintieron acceder a la estadística no paramétrica en la prueba de hipótesis, por lo que se utilizó el estadígrafo del coeficiente de correlación de Spearman, en donde se muestra la vinculación entre el e-

gobierno y la eficacia en la entidad pública donde prestan servicios en una provincia de la región Cajamarca (Ver tabla 6).

<b>Variab</b>	<b>Correlación y significancia</b>	<b>Gobierno electrónico</b>	<b>Eficacia</b>
	Correlación de	1	788 **
	Pearson		
Gobierno electrónico	Sig. (bilateral)	71	000
		000	
	N	71	71

**Nota:** Resultados procesados con Software SPSS V.26

Los resultados obtenidos indican la coexistencia de una relación positiva del 0,785; la cual se puede considerar alta; del mismo modo significativo, ya que la significancia bilateral es de 0,000, lo cual indica que es menor del 0,05. Por lo tanto, se puede decir que se asevera la existencia de un vínculo efectivo y eficaz entre el gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca. Cabe indicar que dichos resultados admiten afirmar el cumplimiento de la hipótesis general de la presente investigación.

## 4.2 Discusión

Es trascendental recalcar que la gestión pública en los últimos años ha adquirido trascendencia muy marcada en la incorporación de elementos y equipos tecnológicos de la administración pública, todo ello para suministrar las labores de la vida cotidiana, así como también se pueden catalogar según las necesidades que tenga el servidor. Por ello, en base al análisis realizado y los objetivos planteados en la investigación y relacionando los antecedentes internacionales y nacionales resulta la discusión según las dimensiones e indicadores en los cuales se muestra la relación directa que tienen ambos, posterior a ello se ejecutó y se procesó la información, como lo redactamos a continuación:

Las innovaciones y las transferencias tecnológicas no han bastado para la sostenibilidad de un e-gobierno en los diversos territorios de América Latina; debido a que la pandemia puso en descubierto sobre la debilidad existente en el funcionamiento de los Estados; ya que no existían protocolos que permitan analizar los datos y la información que pueda ayudar en situaciones difíciles. Un componente deficiente en la prestación de los servicios gubernamentales viene a ser las plataformas online, las cuales se basan en el perfeccionamiento de portales web que cubran las necesidades de los servidores. Y para conseguir tal función se demanda hacer una evaluación a los diversos portales web, para poder identificar los factores que establezcan cálculos proporcionados de la eficacia en los servicios de las entidades, además de criterios precisos que fortifiquen un e- gobierno electrónico, en épocas de dificultades.

Es así que, la gestión pública moderna añade un registrado trascendente de ejes que lo mantienen, dentro ellos, de manera transversal en el e-gobierno, debido a ello los estudios investigativos que aprueben la correlación teórica del uso de las TICs que exigen sus autoridades y gestores, mejoren la calidad de eficacia y solución a sus problemas. Cabe indicar que, este aspecto de la implementación del e-gobierno y la eficacia coincide con los aportes de Tirenti (2019) quien considera que el gobierno electrónico resulta destacable debido a que su implementación en la administración pública debido a que se considera beneficioso para la eficacia e interacción entre los servidores y la entidad.

Del mismo modo, acerca de la importancia del eje del e-gobierno en la política de modernización de la gestión pública, en lo hallado en la presente investigación se diferencia con la contribución teórica de Santos (2018) quien destaca que la implementación de un e-gobierno va mucho más lejos de la simple instalación de elementos tecnológicos, esto se debe a los diversos cambios en los paradigmas de la gestión pública; por lo que sostiene que existen deficiencias en el servicio de las plataformas web de los gobiernos regionales y recomienda que se implementen todos los procedimientos tecnológicos y la capacitación para la utilización de estos, para que ayuden a optimizar el servicio a la ciudadanía en los Gobiernos Regionales del Perú.

En este estudio se utilizó el método deductivo para sistematizar las bases teóricas y las investigaciones previas que permitieron construir la hipótesis de una posible vinculación entre el e-gobierno y la eficacia mediante una relación efectiva, eficaz y relevante, evidenciándose la existencia de dicha vinculación propicia entre el gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca; por lo que coincide con lo realizado por Martínez (2017) donde se determinó que el gobierno electrónico mejora la gestión administrativa, haciéndola más eficiente y eficaz. Lo encontrado en esta investigación fortalece la hipótesis planteada y contribuye al conocimiento en ese sentido con la teoría que defiende el trabajo.

Con respecto al objetivo general de la investigación, el cual es Determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la Eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca, se puede observar se confirma la correlación positiva entre el e-gobierno y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca; por lo que se confirma la relación de ambas variables, esto nos hace proponer que dichas variables, según la intensidad de la correlación, puedan relacionarse con el nivel de esparcimiento acerca de los mecanismos que traiga consigo la implementación del e-gobierno en las entidades públicas, todo ello, en beneficio de los servidores, la misma que en gran porcentaje obedece a las estrategias de comunicación empleadas, ya que estos mecanismos suelen ser sofisticados y pueden forjar resistencias a su uso y por ende esto se verá reflejado en los niveles de eficacia de los servidores.

Por otro lado, los resultados de la investigación se hallan alineados con lo hallado por Cortez & Milton (2021) quienes plantearon el E-expediente administrativo como proyecto de mejora en la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque donde concluyeron que cuando se efectúe en su totalidad la implementación del e-gobierno en las entidades públicas, se podría contar con procedimientos transparentes y se podrá tener mejor acceso a la información. Estos resultados permiten afirmar que la implementación y ejecución del gobierno electrónico, aún no han alcanzado el cambio de modernización que se pretende, por ello es que se deben efectuar perfeccionamientos digitales.

Otra investigación fue la realizada por Fajardo (2022) quien relaciono el gobierno electrónico y la condición de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad, y se encontraron que existe relación débil entre ambas variables; sin embargo, dicha relación fue positiva y en ese sentido aporta a la teoría revisada en la presente investigación.

Cabe indicar que, la aportación de la gestión pública hace referencia a que los servidores formen parte del Estado siempre y cuando se desempeñen con lo establecido y cumplan con las exigencias de las diferentes entidades. No obstante, cabe resaltar, que en los últimos años las entidades se han visto invadidas por personas no capacitadas en el mundo tecnológico, esto puede deberse a la deficiente apertura para el mundo virtual, lo cual dificulta el manejo adecuado y eficiente en sus sistemas. Por ello, es trascendente que los servidores incursionen y se capaciten en programas informáticos y tecnológicos para que de esa manera cubran las expectativas de la entidad y logren desempeñarse eficiente y eficazmente, beneficiando a los usuarios.

Los resultados del estudio sobre el variable del gobierno electrónico se encuentran alineados a los de Torres (2022), donde encontraron que existe una percepción fundamentalmente regular y eficiente; ello se puede reflejar en la calidad de información, así como también en la eficiencia técnica, fiabilidad y empatía. Además, el análisis semejante de estos resultados consiente validar la importancia de la información transparente, confiable y sobre todo que en la percepción de eficacia que tienen los servidores públicos. Cabe rescatar la capacidad que posee un funcionario para situarse en

el escenario del servidor y usuario ya que se podría generar recapacitar significativamente motivándolos a una nueva actitud y por ende se manifestará en la eficacia de sus labores.

Del mismo modo, los resultados del estudio del e-gobierno obtenido de las dimensiones externa, interna, relacional y de promoción se asemejan al análisis elaborado por Torres (2022) ya que realizó la operacionalización de la variable según sus dimensiones interna y externa, por lo que se logra destacar que la dimensión interna en el e-gobierno, impacta en gran medida en la administración pública, ya que se podría motivar a que los trabajadores interactúen con sus compañero de otras áreas y fortalezcan su servicio. En este aspecto se destacan que los procesos de automatización en la gestión pública forjan mejoras en la motivación que los funcionarios conseguirían dar a los servidores facilitándoles las tareas; sin embargo, lo más resaltante es que dichas motivaciones se conviertan a mejorar el trabajo, situación que teóricamente es sólida y estudios como los realizados en este trabajo lo corroboran.

Estas investigaciones permiten atestiguar el desempeño de la hipótesis general del presente estudio y concuerdan parcialmente con Zamora et. al (2017) quienes evidenciaron en la innovación de la administración pública con el Gobierno Electrónico que el accionar que ha implementado el gobierno ecuatoriano, con respecto a la ejecución del e-gobierno, aún no han alcanzado el cambio de modernización que se quería, por ello es que se deben efectuar perfeccionamientos digitales.

La relación positiva entre las variables de gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca; igualmente concuerda con los resultados hallados por Rosario (2019) en su estudio realizado sobre la relación entre el e-gobierno y la intervención ciudadana en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote – 2019, quien demostró que existe correlación de tipo nivel entre el gobierno electrónico y la intervención de los habitantes.

Los resultados de la presente investigación de igual forma se hallan alineados parcialmente con lo hallado de Montero (2017) quien investigó la relación entre e- gobierno y el sostén a la eficiencia y eficacia en la administración de la Municipalidad de Magdalena

en el año 2017, donde concluyó que el e-gobierno ha incorporado a la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa; sin embargo, se encontró que aproximadamente el 37% de los servidores se encuentran insatisfechos con la implementación del e-gobierno. Estos resultados muestran que aún en gran porcentaje los servidores no tienen una visión completa de la implementación del e-gobierno y aportar al conocimiento dando fortaleza a la teoría que defiende el trabajo.

También se subraya el alineamiento del impacto de la presente investigación con lo hallado por Aranibar (2018) quien relaciona el gobierno electrónico y su compatibilidad con la Administración Pública, en la Municipalidad Provincial de Yungay en los periodos de los años 2016 y 2017, encontrando indicadores estadísticos significativos de correlación positiva entre el e-gobierno y la administración pública, con nivel de confianza el 95%, por lo que se contribuye con la eficacia entre los servidores de la entidad pública obteniendo aportar considerablemente en el perfeccionamiento de los objetivos institucionales.

Tal como se puede observar de los resultados obtenidos, la poca eficacia en la gestión pública, forma parte de un círculo vicioso, puesto que mientras en los tres niveles de gobierno existan servidores incompetentes en el mundo tecnológico y no exista predisposición por parte de quienes tienen la información en sus manos, puesto que sabiendo que no lograrán obtener la información, hecho que ocasionará que los gobernantes se rodeen de personas sin las aptitudes digitales mínimas para cubrir los puestos estatales.

Definitivamente es importante destacar que el presente estudio cuenta con el respaldo de una muestra probabilística, donde se garantiza al azar, la identificación de los encuestados quienes han tenido una experiencia previa acerca de la percepción de la implementación con la temática a investigar, de tal manera que los datos obtenidos fueron notables para la investigación en el sentido de que la valoración de la eficacia tiene un fundamento real en la experiencia. Por otro lado, los estadígrafos usados para el desarrollo estadístico pertenecen a la naturaleza de la distribución de los datos, habiéndose usado un contraste no paramétrico pertinente como lo es el Rho de Spearman.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Los prestadores de servicios de una entidad pública en una provincia de la región Cajamarca, consideran regular y eficiente la implementación del gobierno electrónico. Por lo que, se concluye que en la entidad aún falta implementación en ese sentido debido a la importancia que tiene esta acción para conectarse con los servidores.

**Segunda:** Por otro lado, la eficacia de los servicios de una entidad pública en una provincia de la región Cajamarca, es percibida fundamentalmente como regular y eficiente ello debido a que falta una parte de servidores que no han alcanzado dicha eficacia en el uso del gobierno electrónico.

**Tercera:** Las dimensiones externa, interna, relacional y de promoción del e-gobierno, presentan relación positiva, alta y significativa, por lo que se consuma la importancia que se presentan en interacción, uso de canales de comunicación, mejoras en el acceso a la información y la transparencia en la percepción de la eficacia.

**Cuarta:** La implementación del e-gobierno y la eficacia de una entidad pública en una provincia de la región Cajamarca, se encuentran relacionados de manera positiva y en gran intensidad, conjuntamente dicha relación se muestra estadísticamente significativa. Lo encontrado confirma la hipótesis, donde dicha correlación, adquiere un respaldó teórico, contribuyendo a dicha formalidad en el acervo de la cultura científica mediante el abordaje de dicho fenómeno.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a los directivos de la oficina de transformación regional de la entidad, continuar implementando todo lo concerniente al e-gobierno en la institución ya que las metodologías de transformaciones tecnológicas de informaciones y comunicación dan énfasis a los componentes de interacción existente de los servidores de la entidad, con servicios transparentes, ágiles y veraces de la información, lo cual ha quedado expuesto que incide de manera directa en la eficacia de dichos trabajadores.

**Segunda:** Se recomienda a la autora de la investigación, compartir los resultados encontrados, con los directivos la oficina de transformación regional de la entidad, para que se pueda implementar metodologías mixtas donde se incluyen entrevistas a servidores y funcionarios, de esa manera, lograr identificar experiencias significativas a través de diseños fenomenológicos que faciliten cambios en los paradigmas de la gestión pública.

**Tercera:** Se recomienda a los directivos de la entidad implementar mejores habilidades de comunicación efectiva, para poder fomentar el proceso adecuado del e-gobierno, utilizando diversas herramientas digitales como, redes sociales, medios de comunicación radial, con ello poder informar sobre los avances y mejoras de los servicios que permitan la eficacia en los servidores.

**Cuarta:** Se recomienda a los directivos de la entidad promover campañas para sensibilizar y/o concientizar sobre la apertura a la tecnología, con el fin de fortalecer la participación de los servidores acerca del uso y manejo de la información contenida a través de la página web de la entidad, debiéndose transformar progresivamente dicho enfoque digital, maximizando así la eficacia del trabajo de los servidores y por ende brindar mejores servicios en la entidad.

## REFERENCIAS

Albalushi y Ali (2022). Evaluation of the quality of E-government services: Quality trend analysis. International Conference on Information and Communication Technology Research (ICTRC), 26-229. <https://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/12526/10750>

Alcaide et al (2021). Transparency in Governments: A Meta-Analytic Review of Incentives for Digital Versus Hard-Copy Public Financial Disclosures. The American Review of Public Administration. 47(5), 550-573. <https://doi.org/10.1177/0275074016629008>

Alianak (2022). Red Docente Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo. Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo. Vol. 1 | N. 2 | Julio/Diciembre <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/Redoeda>

Alruwaie, et al (2020). Citizens' continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome expectations and satisfaction. Government Information Quarterly, 37(3), 101485. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101485>

Andía (2019). Diccionario de Administración. Perú: Ediciones Arte y Pluma. [http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1721/Documentos/u1\\_glosarioap.pdf](http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1721/Documentos/u1_glosarioap.pdf)

Aranibar (2018). Gobierno Electrónico y su Implicancia en la Gestión Pública en la Municipalidad Provincial de Yungay Año 2016-2017. [Tesis de Maestría]. Repositorio institucional del Centro de Altos Estudios Nacionales [https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/398852/1/T801\\_10690214\\_M](https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/398852/1/T801_10690214_M)

.pdf.pdf

Areli de Jesús (2020). De gobierno electrónico a gobierno abierto en México: una respuesta a mejores servicios públicos locales. México: Universidad Autónoma del Estado de México. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/109386>

Baena (2017). Metodología de la investigación. (3ra ed.). Grupo editorial: Patria. [https://sitios.itesm.mx/va/graduados/bibliografia/MEH09\\_bibliografia.pdf](https://sitios.itesm.mx/va/graduados/bibliografia/MEH09_bibliografia.pdf)

ComexPerú (2021). De Gobierno Electrónico a Gobierno Digital: La Transformación es una Realidad. Semanario 1073 – Actualidad. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad>

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (16 de noviembre del 2018). Proyectos de Investigación Básica y Aplicada. <http://siar.minam.gob.pe/ancash/novedades/proyectos-investigacion-basica-aplicada-concytec>

Cortez y Milton (2021). E-expediente administrativo electrónico para la administración pública del gobierno regional de Lambayeque. [Tesis doctoral]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_8f648b51afc6bb16c3c277c23533ca8e](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_8f648b51afc6bb16c3c277c23533ca8e)

Decreto Legislativo N° 1412. Ley de Gobierno Digital (13 de setiembre del 2018). Normas Legales. Diario El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>

Decreto Supremo N° 029-2021-PCM. Ley de Gobierno Digital N° 1412 (19 de febrero del 2021). Normas Legales. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-decreto-legisl-decreto-supremo-n-029-2021-pcm-1929103-3>

Descalzi (2019). Gobierno electrónico y su incidencia en la calidad de servicio al ciudadano en el SAT. Perú: Lima <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84229>

Díaz (2020). Introducción. En Autor (Coord.). La evaluación del desempeño docente. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-26982019000100177](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982019000100177)

Digital (2021). Directiva que establece los lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales. Lima, Lima, Perú <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/1976362-001-2021-pcm-sgd>

Espinoza (2022). Gobierno electrónico en el Perú: evaluación de los servicios. Escritura Y Pensamiento, 21(43), 175–190. <https://doi.org/10.15381/escrypensam.v21i43.22792>

Fagre (17 de enero de 2020). ¿Está Latinoamérica preparada para tecnificar sus servicios públicos? Banco de Desarrollo de América Latina – CAF. <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/01/tecnificar-servicios-publicos-a-traves-de-la-tecnologia-esta-latinoamerica-preparada/>

Gobierno Regional Cajamarca (10 de junio de 2020). El Gobierno Regional de Cajamarca lidera la transformación digital a nivel nacional. <https://www.regioncajamarca.gob.pe/portal/noticias/det/1155>

González (2021). La brecha digital como catalizador de la relación entre el E-Gobierno y la corrupción en América Latina. Revista Inclusiones, 8 (Número Especial), 24, 25. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8072464>

Hernández et al (2018). Metodología de la investigación.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.

Huamán (2020). Optimization of electronic government as a key factor of the governance modernization in the current State of Emergency. [La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia]. Revista RDA. Círculo de Derecho Administrativo. N° 18

file:///C:/Users/LAPTOP/Downloads/22873- Texto%20del%20art%C3%ADculo-89918-1-10-20201021.pdf

Inguillay et al (2020). Ética en la investigación científica. Imaginario Social, 3(1), 42-51. <https://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/10#:~:text=La%20%C3%A9tica%20es%20el%20comportamiento,principios%20%C3%A9ticos%20que%20les%20caracterizan>.

Fullin y Da Silva (2020). Transparency and accountability of government algorithms:the case of the Brazilian electronic voting system. Artigo, 18. doi:<https://doi.org/10.1590/1679-395120190023>

López (2020). The Electronic Government and Public Services. Legal Framework Spanish. [El Gobierno Electrónico y los Servicios Públicos del Marco Legal Español]. Revista Perfiles de Ingeniería. Volumen 12, N° 12, pp. 73-82  
file:///C:/Users/glopeza/Downloads/813- Texto%20del%20art%C3%ADculo-1740-1-10-20170829.pdf

Martínez (2018). Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay. [Tesis de Maestría]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma del Estado de México <https://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/67959>

Méndez (2021). Gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo. Perú: Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53238>

Mensah (2019). Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services. *International Journal of Public Administration*, 43 (4), 1-9.

<https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1628059>

Meza y Gómez (2021). Valledupar Mayors Office Current Electronic Government Inspired Principles. [Principios inspiradores del gobierno electrónico presentes en la alcaldía de Valledupar]. *Revista Espacios*. Vol.

38. N° 51. Pág. 18

<https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p18.pdf>

Montero (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 4(1), 32 - 56.

<https://doi.org/10.24265/iggp.2017.v4n1.03>

Organización de los Estados Americanos. Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas: Gobierno Electrónico. [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)

Organización Mundial de la Salud. Orientaciones para el público [Internet]. Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19): orientaciones para el público. 2021 [citado 12 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novelcoronavirus-2019/advice-for-public>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (3 de octubre del 2020). Políticas de Banda Ancha para América Latina y el Caribe: Un Manual para la Economía Digital. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/oecd-digital-government-index-2019.htm>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2020). Digital Government Index: 2019 results. [Índice de gobierno digital: Resultados de 2019]. *Public Governance Policy Papers*, No. 03.

<https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>.

Portal de Transparencia (2022). Participación ciudadana. Gobierno Regional Cajamarca  
[https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte\\_transparencia\\_enlaces.aspx?  
id\\_entidad=10137#.Y5eIr3bMKUm](https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=10137#.Y5eIr3bMKUm)

Real Academia Española (2021). Diccionario de la lengua española. Madrid:

Felipe IV, 4 - 28014 <https://dle.rae.es/eficacia>

Red de gobierno electrónico de América Latina y el Caribe  
(2020). [https://www.redgealc.org/contenido-general/noticias/onu-chile-destaca-por-  
sunivel-de-adopcion-de-gobierno-digital/](https://www.redgealc.org/contenido-general/noticias/onu-chile-destaca-por-sunivel-de-adopcion-de-gobierno-digital/)

Research article (2019). Soft computing methods for WiMax Network Planning on 3D  
Geographical Information Systems. Journal of Computer and System Sciences,  
Volume 83, Issue 1, p. 159-179

[https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X08000622?  
via%3Dihub#preview-section-references](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X08000622?via%3Dihub#preview-section-references)

Rojas et al (2022). Effectiveness of the Electronic Government of the Public Administration.  
Case. Communications in Computer and Information Science.  
Peru: José Leonardo Ortiz  
[https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-  
85133179469&doi=10.1007%2f978--031-06391-](https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85133179469&doi=10.1007%2f978--031-06391-6_52&partnerID=40&md5=806b5c3e05a9f764956b2be638a8b764)

[6\\_52&partnerID=40&md5=806b5c3e05a9f764956b2be638a8b764](https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85133179469&doi=10.1007%2f978--031-06391-6_52&partnerID=40&md5=806b5c3e05a9f764956b2be638a8b764)

Rosario (2019). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad distrital  
de Nuevo Chimbote, 2019. [Tesis de Maestría]. Repositorio institucional  
Universidad César Vallejo  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_85b484eb53a65a1f207c  
4eb1c3a10898](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_85b484eb53a65a1f207c4eb1c3a10898)

Sabino (2018). El Proceso de Investigación. Publicado también por Ed. Panamericana,  
Bogotá, y Ed. Lumen, Buenos Aires.  
[http://paginas.ufm.edu/sabino/word/proceso\\_investigacion.pdf](http://paginas.ufm.edu/sabino/word/proceso_investigacion.pdf)

- Sánchez (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 13(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez et al (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Primera Edición. Lima: Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Santos (2018). Evaluación de los Servicios para el Ciudadano en los Portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de Gobierno Electrónico Peruano. [Tesis de Maestría]. Repositorio institucional de la Universidad de Barcelona <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1584400>
- Simon (2018). Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016. [Tesis de Maestría]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/978>
- Tirenti (2019). Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. El Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019). [Tesis de Maestría]. Repositorio institucional de la Universidad de San Andrés. <https://up-pe.libguides.com/c.php?g=1043492&p=7613287>
- Torres (2022). Gobierno electrónico y calidad de atención en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en el norte del Perú. [Tesis de Maestría]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93323>
- Wijatmoko (2020). E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY. Proceeding International Conference on Science and Engineering, 3, 213-219. <https://doi.org/10.14421/icse.v3.500>
- Wirtz y Daiser (2019). E-Government: Strategy Process Instruments. German University of Administrative Sciences Speyer. <https://www.econbiz.de/Record/e-government-strategy-process-instruments-wirtz-bernd/10011346597>

Yahuda y George (2020). Evaluation of Service Quality of Manado City Government Website with E-GovQual Approach to Calculate Importance Performance Analysis.

2nd International Conference on Cybernetics and Intelligent Systems (ICORIS). <https://ieeexplore.ieee.org/document/9320842>

Zamora et al (2021). E-government in Ecuador: Innovation in Public Administration. [El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública]. Revista Espacios. Vol. 39 (Nº 06). Pág. 15 – 22  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

# ANEXOS

## 1. TABLA: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

<b>Título:</b> Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca					
<b>Autora:</b> Giannina Xiomara López Abanto					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Gobierno electrónico	El Gobierno Electrónico, (e-gobierno o e-government) es el uso de las Tecnologías de la Información y Telecomunicación (TIC's), particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un buen gobierno, el diseño de proporcionar servicios con eficiencia y eficacia de la gestión pública, dotando de transparencia al Estado y promoviendo la participación y control por parte del ciudadano. (Jara, 2020)	La variable será medida, teniendo en cuenta sus dimensiones, a través de la escala Likert	Dimensión externa	Nivel de servicio	Nominal
				Nivel de interacción	
				Uso de canales de información y comunicación	
			Dimensión interna	Mejoras de las capacidades operativas internas a partir de las TIC	
				Mejoras en la gestión pública	
				Accesibilidad a la información	
			Dimensión relacional	Facilidad para intercambiar información	
				Mejoras en el servicio	
				Transparencia	
			Dimensión de promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos y/o usuarios	
Cambio de paradigma					
V2: Eficacia	Según Sánchez (2020) es la capacidad de una organización para cumplir objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas. Es pues la asunción de retos de producción y su cumplimiento bajo los propios parámetros propios.	La variable será medida, teniendo en cuenta sus dimensiones, a través de la escala Likert	Satisfacción del cliente	Grado de calidad	Nominal
				Accesibilidad	
				Correo electrónico	
				Formularios electrónicos	

## 2. TABLA: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Título:</b> Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca						
<b>Autora:</b> Giannina Xiomara López Abanto						
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO</b>	<b>TÉCNICA / INSTRUMENTO</b>
<b>Problema Principal:</b>	<b>Objetivo Principal:</b>	<b>H1:</b>				
¿Existe relación entre el Gobierno Electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca?	Determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la Eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca	Existe relación entre el Gobierno Electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca.	<b>V.1.: Gobierno electrónico</b>			
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>				<b>Enfoque de investigación:</b> cuantitativo	<b>Técnica:</b> encuesta
¿Qué tipo de relación existe entre el Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública?	Establecer qué tipo de relación existe entre el Gobierno Electrónico y la Eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca	<b>Ho:</b> No existe relación entre el gobierno digital y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca.		<b>Población: 50 servidores públicos</b>		<b>Instrumento:</b> cuestionario
¿Cómo se relacionan las dimensiones del Gobierno electrónico?	Analizar la relación entre el Gobierno Electrónico y la Eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca		<b>V.2.: Eficacia</b>		<b>Diseño:</b> correlacional	<b>Métodos de Análisis de Investigación:</b> Hipotético - deductivo inductivo
¿Cómo se relacionan los indicadores de eficacia?	Identificar el nivel de la relación entre el Gobierno Electrónico y la Eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca					

### 3. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

#### Cuestionario para analizar la variable: Gobierno electrónico Autor:

Descalzi Santos, Luis Armando

Adaptado por: Giannina Xiomara López Abanto

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer el nivel del gobierno electrónico entre los trabajadores de una entidad pública de la provincia y región de Cajamarca. La respuesta es de total confidencialidad, por tanto, es anónima, por lo que se necesita responder con sinceridad, marcando con una (X) el casillero de la alternativa que considere pertinente.

Edad:

Sexo:

Nivel de instrucción:

ÍTE MS	ESCALA DE VALORACION				
	Muy deficient	Deficient	Regula	Eficient	Muy eficient
<b>Nivel de servicio</b>					
1. ¿Cómo considera Ud. el servicio de la plataforma virtual de la entidad?					
<b>Nivel de interacción</b>					
2. ¿Cómo considera Ud. el nivel de interacción entre usuarios y la plataforma virtual de la entidad?					
<b>Uso de canales de información y comunicación</b>					
3. ¿Cómo considera Ud. el acceso a los distintos servicios que ofrece la plataforma virtual (solicitud de reclamo- pagos -duplicado de recibo, etc.) de la entidad?					
4. ¿Cómo considera Ud. los canales de información y comunicación del gobierno electrónico en la entidad?					
5. ¿Cómo considera Ud. el nivel de información que se brinda a través de la plataforma virtual de la entidad?					
<b>Mejoras de las capacidades operativas internas a partir de las TIC</b>					
6. ¿Cómo considera Ud. el nivel de adiestramiento del personal de la entidad en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y del gobierno electrónico?					
<b>Mejoras en la gestión pública</b>					
7. ¿Cómo considera Ud. el nivel de capacidad del personal de atención al cliente en el uso de los medios digitales de la entidad?					
8. ¿Considera Ud. que con la aplicación de la plataforma virtual ha mejorado los procesos de simplificación?					
9. ¿Cómo considera Ud. el nivel de comunicación con el administrador de la página virtual frente alguna falla en el sistema?					
10. ¿Cómo considera Ud. la información contenida en el portal web mediante el gobierno electrónico?					
<b>Accesibilidad a la información</b>					
11. ¿Cómo considera Ud. el nivel de acceso a la información en la entidad?					
12. ¿Cómo considera Ud. el nivel de información contenida en portal estándar (gobierno electrónico) de la entidad?					
<b>Facilidad para intercambiar información</b>					
13. ¿Cómo considera Ud. el nivel de uso de las TIC en la mejora de la interconectividad de información entre las áreas de la entidad?					
<b>Mejoras en el servicio</b>					
14. ¿Cómo considera Ud. el nivel de uso de las herramientas virtuales a fin de disminuir las barreras con los usuarios?					
<b>Transparencia</b>					
15. ¿Cómo considera Ud. el nivel de transparencia en la información que se brinda al usuario?					
<b>Acceso adecuado para los ciudadanos y/o usuarios</b>					
16. ¿Considera Ud. que para los usuarios es de fácil uso la plataforma virtual de la entidad a fin de acceder a los trámites en línea?					
17. ¿Cómo considera Ud. el acceso al uso de los formatos para el registro de solicitud de reclamo en la plataforma virtual de la entidad?					
<b>Cambio de paradigma</b>					
18. ¿Considera Ud. que la plataforma virtual es empleada por los usuarios con mayor frecuencia?					

#### 4. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

##### Cuestionario para analizar la variable: EficaciaAutor:

Méndez Oliva, Jorge Pavel

**Adaptado por:** Giannina Xiomara López Abanto

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer la eficacia entre los trabajadores de una entidad pública de la provincia y región de Cajamarca. La respuesta es de total confidencialidad, por tanto, es anónima, por lo que se necesita responder con sinceridad, marcando con una (X) el casillero de la alternativa que considere pertinente.

**Edad:**

**Sexo:**

**Nivel de instrucción:**

ÍTEM	ESCALA DE VALORACIÓN				
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE
Grado de calidad					
1. ¿Cuál es el grado de calidad en el sitio web?					
2. ¿El Correo electrónico sirve de ayuda para cualquier información virtual?					
3. ¿Los Formularios electrónicos agilizan los trámites?					
4. ¿Crees que el gobierno electrónico y la eficacia están relacionados?					
5. ¿El portal web esta accesible en cualquier momento?					
6. ¿Los sistemas electrónicos permiten lograr la eficacia en la administración pública?					
Accesibilidad					
7. ¿En qué medida consideras la accesibilidad para lograr la eficacia?					
8. ¿El Precio es accesible para ingresar al portal web?					
9. ¿La privacidad y seguridad tienen importancia en el sistema electrónico?					
10. ¿El monitoreo, evaluación y aprendizaje permiten alcanzar la eficacia?					
Correo electrónico					
11. ¿La alfabetización mediática e informacional es relevante para los procesos electrónicos?					
12. ¿La capacitación permite la eficacia para los procesos administrativos?					
13. ¿Los sistemas electrónicos incrementan la eficacia?					
Formularios electrónicos					
14. ¿La implementación del gobierno electrónico facilita el intercambio de información?					
15. ¿En qué medida el gobierno electrónico es más accesible para llegar a la eficacia en la administración pública?					
16. ¿El gobierno electrónico permite el seguimiento público de los expedientes?					
17. ¿El Gobierno electrónico brinda condiciones necesarias para el acceso a los trámites administrativos?					
18. ¿Considera que el periodo que lleva implementado el gobierno electrónico es suficiente para la eficacia a la transparencia en la administración pública?					

## 5. TABLA: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD – GOBIERNO ELECTRÓNICO

Encuestados	ITEMS																		SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	58
2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	64
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	65
4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	59
5	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	58
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	67
7	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	64
8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	67
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	67
10	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	60
11	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	62
12	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	58
13	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	59
14	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	57
15	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	57
16	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	65
17	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	64
18	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	65
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	67
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	65
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	69
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	68
23	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	58
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	69
25	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	59
27	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	56
28	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	61
29	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	61
30	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	59
31	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	57
32	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	57
33	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	59
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	68
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	67
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	65
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	67
38	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	57
39	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	59
40	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	57
41	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	57
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	69
43	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	58
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	69
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	67
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	65
47	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	68
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	69
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	65
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	70
VARIANZA	0.25	0.25	0.23	0.2484	0.25	0	0.25	0.25	0.25	0.25	0	0.25	0.25	0.00	0.25	0.02	0	0.25	
SUMATORIA DE VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	3.2356																		
	20.05																		

### ALFA DE CRONBACH

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_x^2} \right)$	$\alpha$ :	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.89
	k:	Número de ítems del instrumento	18
	$\sum \rho_{ii}$	Sumatoria de las varianzas de los ítems	3.24
	$\sigma^2$	Varianza total del instrumento	20.1

## 6. TABLA: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD - EFICACIA

error esta dos	ITEMS																		SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	59
2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	63
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	64
4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	60
5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	59
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	66
7	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	63
8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	66
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	66
10	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	61
11	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	63
12	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	59
13	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	60
14	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	58
15	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	58
16	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	64
17	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	63
18	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	64
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	66
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	64
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	68
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	67
23	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	59
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	68
25	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	60
26	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	66
27	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	57
28	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	62
29	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	62
30	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	60
31	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	58
32	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	58
33	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	60
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	67
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	66
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	64
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	66
38	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	58
39	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	60
40	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	58
41	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	58
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	68
43	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	59
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	68
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	66
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	64
47	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	67
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	68
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	64
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	68
VARIANZA	0	0.25	0.23	0.25	0.25	0	0.25	0.25	0.25	0.25	0	0.248	0.25	0	0.25	0	0	0	
SUMATORIA DE VARIANZA	2.7192																		
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	12.52																		

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{y_i}^2}{\sigma_y^2} \right)$$

$\alpha$ :	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0.83
$k$ :	Número de items del instrumento	18
$\sum \sigma^2$ :	Sumatoria de las varianzas de los ítems	2.7192
$\sigma^2_{T^2}$ :	Varianza total del instrumento	12.52

## 7. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

**POSGRADO**

**CARGO**



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chiclayo, 28 de septiembre del 2022

SEÑOR: Lic. Elva Gálvez Lars  
Directora de la Aldea Infantil San Antonio  
Ciudad.

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN  
REFERENCIA : SOLICITUD DE LA INTERESADA DE FECHA 28 DE SETIEMBRE DEL 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: López Abanto Giannina Xiomara
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la Investigación : Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de Cajamarca de la región de Cajamarca
- 6) Asesor : Dr. Hernández Torres Alex Miguel

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

isp (CT).



Mg. Rosalberto Mejía Díaz

Dir. de la Escuela de Posgrado - Chiclayo

## 8. CARTA DE AUTORIZACIÓN



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
ALDEA INFANTIL SAN ANTONIO



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMEBRES"  
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Cajamarca, 20 de noviembre del 2022

Señor  
MEJÍA DÍAZ, Yosip Ibrahim

Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO UCV

Presente. -

Asunto : CARTA DE AUTORIZACIÓN.

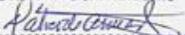
Referencia : SOLICITUD DE LA INTERESADA DE FECHA 10 DE NOVIEMBRE DEL 2022

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi saludo y al mismo tiempo dando atención al documento de la referencia, la suscrita informa que la institución esta presta a colaborar con la señorita Giannina Xiomara López Abanto, estudiante de su prestigiosa Universidad, por lo que se AUTORIZA para que se dé la realización de la investigación.

Agradeciendo la atención que se sirva a la presente, hacemos propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de nuestra especial consideración.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
ALDEA INFANTIL SAN ANTONIO

  
Lic. Elva E. Gálvez Lara  
DIRECTORA AISA

## 9. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE PRIMER EXPERTO



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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 22 de noviembre de 2022.

Señor (a) Dafne Geraldine Zuñe Lluen  
Dr. / Mg. \_\_\_\_\_  
Ciudad - \_\_\_\_\_

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magíster en Gestión Pública

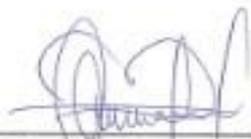
Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma   
Giannina Xiomara López Abanto





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dimensión de promoción	Dimensión relacional	10. ¿Cómo considera Ud. la información portada en el portal web mediante el gobierno electrónico?																			
		11. ¿Cómo considera Ud. el nivel de acceso a la información en la entidad?	12. ¿Cómo considera Ud. el nivel de información contenida en portal estándar (gobierno electrónico) de la entidad?	13. ¿Cómo considera Ud. el nivel de uso de las TIC en la mejora de la interconectividad de información entre las áreas de la entidad?	14. ¿Cómo considera Ud. el nivel de uso de las herramientas virtuales a fin de disminuir las barreras con los usuarios?	15. ¿Cómo considera Ud. el nivel de transparencia en la información que se brinda al usuario?	16. ¿Considera Ud. que para los usuarios es de fácil uso la plataforma virtual de la entidad a fin de acceder a los trámites en línea?	17. ¿Cómo considera Ud. el acceso al uso de los formatos para el registro de solicitud de reclamo en la plataforma virtual de la entidad?	18. ¿Considera Ud. que la plataforma virtual es empleada por los usuarios con mayor frecuencia?												
Acceso adecuado para los ciudadanos y/o usuarios	Transparencia	X	X	X	X	X	X	X													
		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X									
Cambio de paradigma	Mejoras en el servicio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Grado y Nombre del Experto: **MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA- DAFNE GERALDINE ZUNE LUEN**

Firma del experto :

Código SUNEDU :

052-134532

EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca

EFICACIA	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Formularios electrónicos	Grado de usabilidad	Satisfacción del cliente	Grado de usabilidad	¿Consideras importante el grado de calidad en el sitio web?	X		X		X		X			
				¿El Correo electrónico es una ayuda para cualquier información visual?	X		X		X		X			
				¿Los Formularios electrónicos agiliza los trámites?	X		X		X		X			
				¿Crees que el gobierno electrónico y la eficacia están relacionados?	X		X		X		X			
				¿El portal web es accesible en cualquier momento?	X		X		X		X			
				¿Los sistemas electrónicos permiten lograr la eficacia en la administración pública?	X		X		X		X			
				¿En qué medida consideras la accesibilidad para lograr la eficacia?	X		X		X		X			
				¿Es accesible ingresar al portal web?	X		X		X		X			
				¿La privacidad y seguridad tienen importancia en el sistema electrónico?	X		X		X		X			
				¿El monitoreo, evaluación y aprendizajes permiten alcanzar la eficacia?	X		X		X		X			
				¿La alfabetización mediática e informacional es relevante para los procesos electrónicos?	X		X		X		X			
				¿La capacitación permite la eficacia para los procesos administrativos?	X		X		X		X			
				¿Los sistemas electrónicos incrementan la eficacia?	X		X		X		X			
				¿La implementación del gobierno electrónico facilita el intercambio de la información?	X		X		X		X			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		¿En qué medida el gobierno electrónico es más accesible para llegar a la efecca en la administración pública?	X																
		¿El gobierno electrónico permite el seguimiento público de las expedientes?	X																
		¿El Gobierno electrónico brinda condiciones adecuadas para el acceso a los servicios administrativos?	X																
		¿Considera que el perfilado que lleva implementado el gobierno electrónico es suficiente para la efecca a la transparencia en la administración pública?	X																

Grado y Nombre del Experto: **MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA- DAFNE GERALDINE ZUÑE LUEN**

Firma del experto :

Código SUNEDU : 052-134532

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Giannina Xiomara López Abanto

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ  NO

Chiclayo 22 de NOVIEMBRE de 2022.

 <hr/> <p>Firma/DNI/Código SUNEDU EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	--

Adjuntar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ZUÑE LLUEN
Nombres	DAFNE GERALDINE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	47850457

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	10/11/21
Resolución/Acta	0684-2021-UCV
Diploma	032-134332
Fecha Matricula	01/04/2019
Fecha Egreso	09/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:  
22 de Noviembre de 2022

Sign Here



CÓDIGO VIRTUAL 0000995389

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## 10. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE SEGUNDO EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 27 de Octubre de 2022.

Señor (a) César Adriano Sánchez Silva  
Dr. / Mg. César Adriano Sánchez Silva  
Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maíster en Gestión Pública

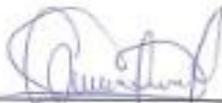
Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma   
Giannina Xiomara López Abanto

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca

GOBIERNO ELECTRÓNICO		VARIABLE		CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
DIMENSIÓN		INDICADOR	ITEMS	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (ver instrumento adjunto)						
Dimension interna	Dimension externa			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Mejoras en la gestión pública	Uso de canales de información y comunicación	Nivel de servicio	1. ¿Cómo considera Ud. el servicio de la plataforma virtual de la entidad?	X		X		X		X						
				X		X		X		X						
Mejoras en la gestión pública	Uso de canales de información y comunicación	Nivel de interacción	2. ¿Cómo considera Ud. el nivel de interacción entre usuarios y la plataforma virtual de la entidad?	X		X		X		X						
				X		X		X		X						
Mejoras en la gestión pública	Uso de canales de información y comunicación	Nivel de interacción	3. ¿Cómo considera Ud. el acceso a los distintos servicios que ofrece la plataforma virtual (facilidad de reclamo- pagos -duplicado de recibos, etc.) de la entidad?	X		X		X		X						
				X		X		X		X						
Mejoras en la gestión pública	Uso de canales de información y comunicación	Uso de canales de información y comunicación	4. ¿Cómo considera Ud. los canales de información y comunicación del gobierno electrónico en la entidad?	X		X		X		X						
				X		X		X		X						
Mejoras en la gestión pública	Uso de canales de información y comunicación	Uso de canales de información y comunicación	5. ¿Cómo considera Ud. el nivel de información que se brinda a través de la plataforma virtual de la entidad?	X		X		X		X						
				X		X		X		X						
Mejoras en la gestión pública	Mejoras de las capacidades operativas inherentes a partir de las TIC	Mejoras de las capacidades operativas inherentes a partir de las TIC	6. ¿Cómo considera Ud. el nivel de adiestramiento del personal de la entidad en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y del gobierno electrónico?	X		X		X		X						
				X		X		X		X						
Mejoras en la gestión pública	Mejoras de las capacidades operativas inherentes a partir de las TIC	Mejoras de las capacidades operativas inherentes a partir de las TIC	7. ¿Cómo considera Ud. el nivel de capacidad del personal de atención al cliente en el uso de los medios digitales de la entidad?	X		X		X		X						
				X		X		X		X						
Mejoras en la gestión pública	Mejoras de las capacidades operativas inherentes a partir de las TIC	Mejoras de las capacidades operativas inherentes a partir de las TIC	8. ¿Considera Ud. que con la aplicación de la plataforma virtual ha mejorado los procesos de planificación?	X		X		X		X						
				X		X		X		X						
Mejoras en la gestión pública	Mejoras de las capacidades operativas inherentes a partir de las TIC	Mejoras de las capacidades operativas inherentes a partir de las TIC	9. ¿Cómo considera Ud. el nivel de comunicación con el administrador de la página virtual frente alguna falla en el sistema?	X		X		X		X						
				X		X		X		X						

		10. ¿Cómo considera Ud. la información contenida en el portal web mediante el gobierno electrónico?								
Accesibilidad a la información		11. ¿Cómo considera Ud. el nivel de acceso a la información en la entidad?	X		X		X		X	
		12. ¿Cómo considera Ud. el nivel de información contenida en portal estándar [gobierno electrónico] de la entidad?	X		X		X		X	
		13. ¿Cómo considera Ud. el nivel de uso de las TIC en la mejora de la interconectividad de información entre las áreas de la entidad?	X		X		X		X	
Facilidad para intercambiar información		14. ¿Cómo considera Ud. el nivel de uso de las herramientas virtuales a fin de disminuir las barreras con los usuarios?	X		X		X		X	
		15. ¿Cómo considera Ud. el nivel de transparencia en la información que se brinda al usuario?	X		X		X		X	
		16. ¿Considera Ud. que para los usuarios es de fácil uso la plataforma virtual de la entidad a fin de acceder a los trámites en línea?	X		X		X		X	
Mejoras en el servicio		17. ¿Cómo considera Ud. el acceso al uso de los formatos para el registro de solicitud de reclamo en la plataforma virtual de la entidad?	X		X		X		X	
		18. ¿Considera Ud. que la plataforma virtual es empleada por los usuarios con mayor frecuencia?	X		X		X		X	
Transparencia										
Acceso adecuado para los ciudadanos y/o usuarios										
Cambio de paradigma										

Grado y Nombre del Experto: **MAESTRO EN ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS "GERENCIA GUBERNAMENTAL"**

**CESAR ARIANO SAUCHEZ SILVA**

Firma del experto :



Código SUMEDU :

**0000 985 138**

**EXPERTO EVALUADOR**





**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario

**3. TESISISTA:**

Br. : Giannina Xiomara López Abanto

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo 27 de octubre de 2022.

 <u>DUI. 27367314 con. 00009095128</u> Firma/DNI/Código SUNEDU EXPERTO	 HUELLA
--	--

Adjuntar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>SANCHEZ SILVA</b>
Nombres	<b>CESAR ADRIANO</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>27367314</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA</b>
Rector	<b>DR. CESAR AUGUSTO REYES PEÑA</b>
Secretario General	<b>MSC. LUIS ALBERTO YAIPEN HIDALGO</b>
Director De La Escuela De Post Grado	<b>DR. EDWIN OMAR VENCES MARTINEZ</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAGISTER EN ADMINISTRACION CON MENCION GERENCIA GUBERNAMENTAL</b>
Fecha de Expedición	<b>10/04/15</b>
Resolución/Acta	<b>190-CU-2015</b>
Diploma	<b>A1628781</b>
Fecha Matricula	<b>Sin Información (*****)</b>
Fecha Egreso	<b>Sin Información (*****)</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
12 de Noviembre de 2022



CODIGO VIRTUAL 0000985138

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2006-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace: <https://webmes.sunedu.gob.pe>

## 11. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE TERCERO EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 23 de noviembre de 2022.

Señor (a) Deivhy Paul Torro Vargas  
Dr. / Mg. \_\_\_\_\_  
Ciudad. - \_\_\_\_\_

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magíster en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

  
Giannina Xiomara López Abanto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca

GOBIERNO ELECTRÓNICO		VARIABLE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
Dimensión interna	Dimensión externa	INDICADOR	ITEMS	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
		Nivel de servicio	1. ¿Cómo considera Ud. el servicio de la plataforma virtual de la entidad?	X		X		X		X			
		Nivel de interacción	2. ¿Cómo considera Ud. el nivel de interacción entre usuarios y la plataforma virtual de la entidad?	X		X		X		X			
		Uso de canales de información y comunicación	3. ¿Cómo considera Ud. el acceso a los distintos servicios que ofrece la plataforma virtual (solicitud de reclamo- pagos -duplicado de fecho, etc.) de la entidad?	X		X		X		X			
			4. ¿Cómo considera Ud. los canales de información y comunicación del gobierno electrónico en la entidad?	X		X		X		X			
			5. ¿Cómo considera Ud. el nivel de información que se brinda a través de la plataforma virtual de la entidad?	X		X		X		X			
			6. ¿Cómo considera Ud. el nivel de adiestramiento del personal de la entidad en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y del gobierno electrónico?	X		X		X		X			
			7. ¿Cómo considera Ud. el nivel de capacidad del personal de atención al cliente en el uso de los medios digitales de la entidad?	X		X		X		X			
			8. ¿Considera Ud. que con la aplicación de la plataforma virtual ha mejorado los procesos de simplificación?	X		X		X		X			
			9. ¿Cómo considera Ud. el nivel de comunicación con el administrador de la página virtual frente alguna falla en el sistema?	X		X		X		X			
			Mejoras en la gestión pública	X		X		X		X			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dimensión de promoción		Dimensión relacional							
Accesibilidad a la información		10. ¿Cómo considera Ud. la información contenida en el portal web mediante el gobierno electrónico?	X		Y	X			
		11. ¿Cómo considera Ud. el nivel de acceso a la información en la entidad?	X		Y	Y			
		12. ¿Cómo considera Ud. el nivel de información contenida en portal estándar (gobierno electrónico) de la entidad?	X		Y	X			
Facilidad para intercambiar información		13. ¿Cómo considera Ud. el nivel de uso de las TIC en la mejora de la interconectividad de información entre las áreas de la entidad?	X		Y	X			
		14. ¿Cómo considera Ud. el nivel de uso de las herramientas virtuales a fin de disminuir las barreras con los usuarios?	Y		Y	X			
		15. ¿Cómo considera Ud. el nivel de transparencia en la información que se brinda al usuario?	Y		X	X			
Mejoras en el servicio		16. ¿Considera Ud. que para los usuarios es de fácil uso la plataforma virtual de la entidad a fin de acceder e los trámites en línea?	X		Y	X			
		17. ¿Cómo considera Ud. el acceso al uso de los formatos para el registro de solicitud de reclamo en la plataforma virtual de la entidad?	X		Y	Y			
		18. ¿Considera Ud. que la plataforma virtual es empleada por los usuarios con mayor frecuencia?	X		Y	X			
Acceso adecuado para los ciudadanos y/o usuarios									
Cambio de paradigma									

Grado y Nombre del Experto: Mg. en Ing. De Sistemas. Deivhy Paul Torres Vargas

Firma del experto :

Código SUNEDU : 0000999122

EXPERTO EVALUADOR



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver Instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
EFICIENCIA	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Grado de calidad	¿Consideras importante el grado de calidad en el sitio web?	X		Y		X		Y			
			¿El Correo electrónico es una ayuda para cualquier información virtual?	X		Y		Y		Y			
			¿Los Formularios electrónicos ayudan los usuarios?	X		Y		Y		Y			
			¿Crees que el gobierno electrónico y la eficacia están relacionados?	X		Y		X		X			
			¿El portal web está accesible en cualquier momento?	Y		Y		X		X			
			¿Los sistemas electrónicos permiten lograr la eficacia en la administración pública?	X		X		X		X			
			¿En qué medida consideras la accesibilidad para lograr la eficacia?	Y		Y		Y		X			
			¿Es accesible ingresar al portal web?	X		Y		Y		X			
			¿La privacidad y seguridad tienen importancia en el sistema electrónico?	Y		Y		Y		X			
			¿El monitoreo, evaluación y generación permiten mejorar la eficacia?	X		Y		Y		X			
Comercio electrónico			¿La subsección médica e informacional es relevante para los procesos electrónicos?	X		Y		X		X			
			¿La capacitación permite la eficacia para los procesos administrativos?	X		Y		NO		X			
			¿Los sistemas electrónicos incrementan la eficacia?	Y		Y		X		X			
			¿La implementación del gobierno electrónico facilita el intercambio de información?	X		Y		X		X			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		¿En qué medida el gobierno electrónico es más accesible para llegar a la eficacia en la administración pública?	X								
		¿El gobierno electrónico permite el seguimiento público de los expedientes?	X								
		¿El Gobierno electrónico brinda condiciones necesarias para el acceso a los servicios administrativos?	X								
		¿Considera que el periodo que lleva implementado el gobierno electrónico es suficiente para la eficacia a la transparencia en la administración pública?	X								

Grado y Nombre del Experto:

Mg Ing. de Sistemas Deivy Raul Torres Vargas

Firma del experto :

Código SUNEDU :

0000999122

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario

**3. TESISISTA:**

Giannina Xiomara López Abanto

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ



NO



Chiclayo 23 de Noviembre de 2022.

 DNI 46687717 SUNEDU 0000 999122 <hr/> Firma/DNI/Código SUNEDU EXPERTO	 HUELLA
---	---

Adjuntar Constancia SUNEDU del validador



### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apeellidos	<b>TORRES VARGAS</b>
Nombres	<b>DEIVHY PAUL</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>46687717</b>

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.</b>
Rector	<b>ANDRES R. J. VELARDE TALLER</b>
Secretaria General	<b>PATRICIA C. SOMOCURCIO DONET</b>
Director (E)	<b>ANDRES R. J. VELARDE TALLER</b>

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>
Fecha de Expedición	<b>26/02/20</b>
Resolución/Acta	<b>059-2020-UPN-SAC</b>
Diploma	<b>M00256</b>
Fecha Matricula	<b>11/08/2012</b>
Fecha Egreso	<b>18/12/2016</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
17 de Octubre de 2022



CODIGO VIRTUAL 0000933653

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2005-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca", cuyo autor es LOPEZ ABANTO GIANNINA XIOMARA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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.

CHICLAYO, 19 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL <b>DNI:</b> 26697122 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5682-2500	Firmado electrónicamente por: HTORRESAM el 19- 01-2023 20:06:29

Código documento Trilce: TRI - 0524606