



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno electrónico e interactividad del usuario en el Gobierno
Regional de Apurímac, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Allcca Huanca, Shermelin Delia (orcid.org/ [0000-0003-1393-4833](https://orcid.org/0000-0003-1393-4833))

ASESORA:

Dra. Bernardo Santiago, Madelaine (orcid.org/ [0000-0002-6745-2138](https://orcid.org/0000-0002-6745-2138))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta Tesis se la dedico a Dios.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por toda su ayuda.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo de diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV.- RESULTADOS	20
V.- DISCUSIÓN	26
VI.-CONCLUSIONES	33
VII.- RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Validación de los instrumentos	18
Tabla 2. Fiabilidad de los instrumentos	18
Tabla 3. Distribución de frecuencias de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones	20
Tabla.4. Distribución de frecuencias de la variable interactividad del usuario y sus dimensiones.	21
Tabla 5. Prueba de normalidad	22
Tabla 6. Correlación entre GE y la interactividad del usuario	22
Tabla.7. Correlación de las variables la presencia del gobierno electrónico y la interactividad del usuario	23
Tabla.8. Correlación de las variables la interacción del GE y la interactividad del usuario	23
Tabla.9. Correlación de las variables la transacción del GE y la interactividad del usuario	24
Tabla.10. Correlación de las variables entre la transformación del GE y la interactividad del usuario.	24

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Esquema del diseño de estudio

14

Resumen

El presente estudio investigó con profundidad las variables que intervienen y tuvo como objetivo general investigar y determinar la relación entre el gobierno electrónico y la interactividad del usuario del Gobierno Regional de Apurímac, 2022. La muestra conformó 120 usuarios. El método empleado es el hipotético-deductivo, el diseño fue el no experimental, se desarrolló bajo la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario que se aplicó en forma presencial y virtual recolectando la información de los usuarios. Para la confiabilidad del instrumento se usó el alfa de Cronbach, siendo para la variable gobierno electrónico de 0,991 y para la variable interactividad del usuario fue de 0,995. Los resultados fueron para la variable gobierno electrónico se ubicó en el nivel deficiente con 38,3%; mientras que la interactividad del usuario se halló en el nivel baja con 45,8%. De acuerdo al estadístico Rho de Spearman se concluyó existe una correlación buena entre el gobierno electrónico y la interactividad del usuario del Gobierno Regional de Apurímac, 2022 ($Rho= 0,726$). Esto confirmó la hipótesis y el objetivo general del estudio.

Palabras clave: gobierno electrónico, transformación e interactividad

Abstract

The present study investigated in depth the variables that intervene and had as a general objective to investigate and determine the relationship between electronic government and user interactivity of the Regional Government of Apurímac, 2022. The sample consisted of 120 users. The method used is hypothetical-deductive, the design was non-experimental, it was developed under the survey technique and the instrument was a questionnaire that was applied in person and online, collecting information from users. For the reliability of the instrument, Cronbach's alpha was used, being 0.991 for the electronic government variable and 0.995 for the user interactivity variable. The results were for the electronic government variable, it was located at the deficient level with 38.3%; while user interactivity was found at the low level with 45.8%. According to Spearman's Rho statistic, it was concluded that there is a good correlation between electronic government and user interactivity of the Regional Government of Apurímac, 2022 ($Rho = 0.726$). This confirmed the hypothesis and the general objective of the study.

Keywords: electronic government, transformation and interactivity

I. INTRODUCCIÓN

En el panorama mundial se vive un progreso de la ciencia de una forma muy acelerado y la sociedad va en camino de la digitalización, hoy la característica resaltante de la vida diaria se encuentra inmersos en los avances de la tecnología cada vez más. En los países europeos se observaron que el 2020, los se convirtieron en agentes optimizables que se brindan a los ciudadanos vía internet y brindando los servicios personales (Beltramin, 2020). Esto trae como consecuencia una interactividad exigente entre los usuarios y los negocios en línea. En norte américa, se practica la innovación en forma constante promoviendo el uso de plataformas donde se publican temas de interés de los sectores públicos mejorando los intereses de los gobiernos; de la misma manera en Correa del Sur se estableció de una manera definitiva el gobierno electrónico y se aprecia que los ciudadanos se interactúan de una forma eficiente y eficaz (Mergel, 2017).

En Latinoamérica en muchos países se han implementado el gobierno electrónico para facilitar los grandes negocios, mientras que en otros aún no se ha instalado, esto trae como consecuencia la lentitud y la pérdida en la economía; en Ecuador, al implementar el gobierno electrónico se ha logrado mayor eficiencia y satisfacción en el usuario con los servicios gubernamentales (Albuja et al., 2018). En el país de Venezuela, el gobierno electrónico brinda un buen servicio en tiempo real a los ciudadanos; esto implica mayor capacitación a los servidores públicos para que tomen decisiones oportunas en el campo de las industrias y negocios. En Colombia, es donde se ha establecido mejor el gobierno electrónico en los sectores públicos (Gomis, 2017). En México se emprendió una serie de reformas muy importantes en materia de competitividad y una de las reformas que mayor impacto era incrementar los niveles de conectividad en el país (Nasser, 2021).

A nivel de Perú, en el tema de GE o GD estamos estancados ya que la agenda política sobre el tema digital es meramente tecnocrática por ello no han visto el rol estratégico que tiene la transformación digital. El 23 de enero del 2016 World economic forum anunció que el mundo había entrado a la cuarta revolución industrial, siendo la revolución más grande entre todas dentro de la historia de la humanidad y los estados desarrollados se están desarrollando exponencialmente dando un vista distinta ya sea en lo económico, científico, arquitectura y más aún

en las nuevas formas futuras de las políticas organizacionales y Perú estando lejos en el desarrollo tecnológico, con esto se puede ver que nuestros políticos no han visto el enorme valor estratégico que tiene el desarrollo digital que está avanzando sumamente agresiva “estamos en el siglo digital” siendo el gran problema la falta de visión estratégica (Dibie y Quadri, 2018).

En la zona de Apurímac antes de la propagación del Covid-19, al Gobierno Regional de Apurímac acudían un promedio de 350 usuarios quienes realizaban distintos tipos de solicitudes, trámites y gestiones, pero hoy en día la atención de forma presencial ha reducido en un 80% y siendo este porcentaje usuarios que ahora realizan sus trámites mediante las plataformas virtuales que ofrece el gobierno regional. Se ha observado que la calidad de atención al usuario ha mejorado ya que al hacer seguimiento de los documentos virtuales se idéntica de manera más rápida la ubicación o destino de este, pero también se ha visto inconformidades de otros usuarios por la falta de conocimiento en manejar estas herramientas tecnológicas.

En base a la situación presentada el problema a investigar se sintetiza con pregunta general: ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico (GE) y la interactividad del usuario (IU) en el Gobierno Regional de Apurímac, 2022?, y también se plantean problemas específicos: ¿Qué relación hay entre la presencia, interacción, transacción y transformación del GE y la interactividad del usuario en la Gobierno Regional de Apurímac, 2022?

Por consiguiente, la justificación teórica del estudio contribuyó con la actualización de las teorías vigentes del GE y de la interactividad del usuario y obteniendo el nivel de satisfacer de los servicios electrónicos que se percibieron en las organizaciones estatales a favor de los ciudadanos, y servirá como antecedente para otras investigaciones. Se justifica metodológicamente con los instrumentos para medir las variables del estudio que mejoró la atención brindada por el gobierno regional de Apurímac; y además los instrumentos servirá para realizar otras investigaciones. La justificación práctica del estudio permitió dar a conocer la relación que existió en función a las cuatro fases del GE y la interactividad del usuario, para así rediseñar la inclusión de las TIC en reemplazo de las herramientas tradicionales y así brindando que los servicios sean más ágiles, cómodas evitando las largas colas de espera de los ciudadanos para realizar un trámite.

En respuesta a los problemas planteados se ha formulado el objetivo central del estudio: Determinar la relación entre el GE y la IU en el Gobierno Regional de Apurímac, 2022, y como objetivos específicos: Determinar la relación entre la presencia, interacción, transacción, y transformación del GE y la IU en el Gobierno Regional de Apurímac, 2022,

Por último, como respuesta al presente estudio de la investigación, se ha establecido las hipótesis. Siendo la general: Existe una relación positiva entre el GE y la interactividad del usuario en el Gobierno Regional de Apurímac, 2022; así también se establece las hipótesis secundarias: Existe una relación positiva entre la presencia, interacción, transacción y transformación del gobierno electrónico y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Entre las investigaciones previas en el mundo se cuenta con el estudio de Almashagbeh y Ali (2019), en el estudio el efecto moderador de la edad y los servicios del GE y el desempeño laboral. Siendo como objetivo evidenciar la conexión entre GE y desempeño laboral. El diseño es no experimental. A los 120 trabajadores se aplicó un cuestionario. Arribó al siguiente resultado: el gobierno electrónico se ubicó en el nivel bueno con el 56,6% y el desempeño laboral el nivel adecuado con el 45,6%. Logró concluir: hubo una moderada correlación ($Rh0=0,576$) entre gobierno electrónico y desempeño laboral. Esta conclusión es a mejor gobierno electrónico será mejor el desempeño laboral. El estudio guarda cierta similitud por la variable gobierno electrónico y su aporte fue muy valioso para la parte teórica.

Asimismo, Przevbilovicz et al. (2018) en la tesis el uso de la TIC y gestión administrativa en las comunas. El objetivo central fue hallar la correlacional entre el uso de la TIC y gestión administrativa en las comunas. La metodología fue el no experimental, siendo la muestra de 67 usuarios del municipio. Se utilizó como instrumento el cuestionario. Logró arribar al resultado: el uso de las TIC alcanzó el nivel regular con el 58,4%. Concluyó: Hubo una conexión buena ($Rho=0,684$) entre la utilización de las TIC y gestión administrativa en las comunas. El aporte del estudio fue relevante para la parte teórica del presente estudio.

También, Guamán (2019) en el trabajo Sistemas de GE en la visión y satisfacción de los usuarios en la comuna de Guayaquil. El objetivo fue evaluar el efecto que los sistemas del GE en cuestiones de procesos documentarios con los gobiernos locales, determinando que si existe satisfacción y percepción del ciudadano. La investigación tuvo la metodología no experimental. Se tomó una encuesta que permitió recoger los datos y realizar un análisis de las variables en los lineamientos no intrusivos en el tiempo de mayo 2019 – agosto 2019, con un enfoque cuantitativo, información recogida a través de cuestionarios en la ciudad de Guayaquil, datos que corroboraron la hipótesis planteada dentro del marco teórico. Concluyó: hubo una correlación buena ($Rho=0,766$) entre sistemas de GE en la visión y satisfacción de los usuarios en la comuna de Guayaquil. El estudio es relevante por el aporte teórico para la variable en estudio.

En ese mismo orden, Galva (2018) en el estudio Gobierno electrónico y la corrupción. Tuvo como propósito encontrar la conexión entre el GE y la corrupción. El diseno es no experimental. Siendo la muestra que la conformó por 18 países de América Latina. Se recogió la información por medio de cuestionarios. Arrib al resultado: El GE logró el nivel regular en un 65,5%. Y la corrupción en los países fue muy alto con el 70,7%. Se establecieron los perfiles en base a los estándares internacionales, concluyó: hubo una buena correlación entre el gobierno electrónico y la corrupción ($Rho=0,678$). Asimismo, existió una fuerte dependencia de la corrupción del desarrollo del GE. De acuerdo a Nagalkerke de 0,620. El estudio es similar por la variable gobierno electrónico y su aporte es muy relevante para la parte de resultados.

Para, Crespo et al. (2018) en el estudio Gobierno electrónico y la comunicación sobre asuntos contables. El propósito fue determinar la conexión entre el GE y la comunicación sobre asuntos contables. La metodología es no experimental. Siendo como muestra de 127 contadores. Utilizó dos instrumentos denominados como son los cuestionarios. El resultado que llegó fue que el GE alcanzó el nivel bueno con el 67,9%. Logró concluir: el gobierno electrónico se conecta fuertemente con la comunicación de los asuntos financieros ($Rho=0,784$). El estudio es importante porque el GE proporcionó una ecuación estructural y es muy relevante para la contrastación en la parte de la discusión.

Entre los antecedentes nacionales se cuenta con el estudio de Perales (2021) en el trabajo El GE y la gobernabilidad en las organizaciones. El objetivo fue verificar la correlación entre el GE y las gobernanzas. La metodología fue el no experimental. Los 381 usuarios fueron la muestra. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados alcanzados fueron: el 70% mencionaron que se encontraron acordes con el GE y la gobernabilidad con el 34%. Concluyó: hubo una correlación buena ($Rho=0,675$) entre el GE y la gobernabilidad en las organizaciones. Este estudio es relevante por contener la variable GE y por el aporte teórico para clarificar el estudio.

En ese mismo orden, Castillo (2020) en la tesis impacto del GE en recaudar del ingreso de la organización. El propósito fue hallar la conexión entre el GE y recaudar del ingreso de la organización. La metodología fue el no experimental y de correlacional causal. Fueron los 40 trabajadores como muestra. Se usaron como

instrumento el cuestionario. Los resultados: el gobierno electrónico alcanzó el nivel bueno con el 56.7%, concluyó: hubo una correlación moderada ($Rho=0,456$) entre gobierno electrónico en la recaudación del ingreso de las empresas. Este estudio es muy importante por tratarse de un estudio y demostrar que la recaudación del ingreso de las empresas depende del GE de acuerdo a la regresión ordinal de 0,378; esto señaló que el GE ejerce un fuerte impacto en la recaudación de los impuestos.

Para, Serpa (2020) en la investigación GE y el proceso administrativo. El objetivo fue verificar la conexión entre el GE y el proceso administrativo. La metodología fue el no experimental. Los 108 trabajadores fueron la muestra. Utilizó como instrumento dos cuestionarios. Sus resultados indicaron que el GE alcanzó el nivel regular con el 75%. Concluyó: existió una buena correlación ($\rho=0,657$) entre el GE y los procesos administrativos. También se logró demostrar una fuerte dependencia de los procesos administrativos del GE. La investigación es muy relevante y su aporte para el estudio fue muy valioso.

También, Montero (2017) por título el GE; y su aporte a la optimización de la gestión en la comuna de Magdalena, refirió a las ciertas fases que dificultan el servicio online que brinda la Municipalidad de Magdalena y alcanzar de forma que los ciudadanos de dicho distrito utilicen de manera adecuada los servicios brindados. En consecuencia, la Municipalidad de Magdalena no logre un adecuado uso del internet, generando que por parte del ciudadano haya desconfianza de la información proporcionada y así no exista transparencia de los procesos de gestión de la municipalidad. El objetivo del trabajo fue precisar las fases que hacen limitaciones al momento de utilizar los servicios online brindados por la municipalidad. Como conclusión se determinó la carencia en los seguidos de internet por lo que se espera mejores estrategias y planes de implementación en el sistema del internet. El estudio es relevante para la confrontación de los resultados en la discusión.

Asimismo, Valle y Veliz (2018) por título la visión de los clientes como un prototipo Online GE en la UGEL 306 Rioja, refirió que los usuarios respecto al GE califican de: reducción de tiempo de espera en la emisión de respuestas, disminución de costos de operación, mayor transparencia en la información pública y mayor fluidez de comunicación con la gestión pública aplicándose las TIC. La

muestra estaba compuesta docentes de UGEL 306 Rioja. Se usó las encuestas aplicando la herramienta Excel para procesar y analizar los datos obtenidos. El objetivo de la investigación fue encontrar la visión de los usuarios con respecto al GE. Una de las conclusiones fue que la percepción de los clientes es de manera positiva, con esta conclusión se observa que existe una inclinación al uso de las herramientas tecnológicas por el impacto que ha generado el GE en la gestión pública. La investigación es muy importante por los resultados comparados obtenidos y al contrastar en la parte de la discusión genere nuevas investigaciones.

Entre las teorías que definen a la variable GE se tiene a Honores (2021) definió al GE como el uso de las TIC que debe estar al servicio de las instituciones estatales con el propósito de obtener mayor eficiencia, transparencia y la mejora con los ciudadanos y esta interrelación con los ciudadanos sea de una forma digitalizado.

Asimismo, la teoría de la política digital que sostuvo que el GE es la que regula política digital de los gobiernos para la administración de la economía en forma eficiente y eficaz rompiendo las barreras de la distancia y mejorando las interrelaciones entre las instituciones públicas y las políticas claras para desarrollar el aspecto económico y social de los ciudadanos (Zoppe, 2018; Rodriqs, 2016). También el GE permite la coordinación entre las instituciones de una forma acelerado y en menor tiempo (Al Mubarak, 2020). Asimismo, el GE es la que demuestra la eficiencia, transparencia y participación que se aceptaron como tres fases principales de un buen gobierno; la eficiencia se ha convertido en la capacidad del gobierno para determinar la previsibilidad dentro del entorno organizacional y político (Quarato et al., 2020)

También la teoría de la participación de los ciudadanos en el GE se refirió al acto de implicar en las actividades organizativas podrían ayudar a mejorar el gobierno de la organización (Karamoy & Tulung, 2020; Dahal, 2017). El GE explica con claridad la transparencia como el acceso de los ciudadanos en la información y sobre todo en lo financiero, de manera que el GE genera transparencia aprovecha información clara y accesible a todas las personas sobre los servicios que presta el gobierno (Mohammad, 2018; Wakaisuka, 2018). En ese mismo orden, el GE se basó en el uso de la tecnologías que ejercen una influencia en las organizaciones

públicas que estén al servicio de los usuarios tales como la banca electrónica y los correos electrónicos (Chipeta & Ngoyi; 2018; BWalya, 2017; Daka & Phiri, 2019)

Asimismo, la teoría de la doble dimensión de agente catalizador sustentado por Villoria (2019), el gobierno electrónico como componente de la reforma del estado, como instrumento sirve para incrementar la eficiencia, fortaleciendo la competitividad y mejora la modernización. En estos caso, el uso de la tecnología en el GE se centra en hacer mayor calidad y eficiencia en los servicios que presta el estado, en especial en la entrega de servicios existentes a través de las TIC más cómodos. En ese mismo orden, Navarro (2020), definió que el GE es una tarea que se desarrollan por los gobiernos con el propósito de optimizar la eficiencia de los servicios públicos en base al uso de las TIC, en especial la internet; dando mejora en las tareas del gobierno de una forma más transparente posible a favor de los ciudadanos.

Asimismo, Criado (2016) consideró cuatro etapas: se establece una intranet gubernamental; prestación de servicios a través de internet, aplicación del comercio electrónico para las transacciones gubernamentales en forma eficiente y la democracia digital para garantizar la transparencia y la gobernanza de los gobiernos.

En las teorías de las fases del GE sustentados por Salvador y Ramírez (2017), el uso de las TIC por parte de los gobiernos locales mejora la gestión interna, ofertando los servicios e información a los sistemas de intercambio con los ciudadanos, organizaciones públicas y privadas. Asimismo, Baéz et al. (2017), quién refirió que implementar el GE al estilo europeo requiere ciertas fases: Fase de prestación, es la que dispone la información pertinente para todos los usuarios de una organización que deben cambiar el modo de pensar desde la visión de oferta y de la demanda. También, la fase de transacción, este caso los gobiernos usan la internet para brindar los servicios públicos confiables y rápidas. Asimismo, la fase de la transformación, esta etapa requiere mayor implementación porque implica a redefinir los servicios y la operación de la gestión pública, integrando totalmente en las agencias y en los niveles de regionales.

En cuestiones de Lineamientos Normativos se viene actualizando la teoría de la variable GE pero enmarcados en la misma línea por ello en el “Plan

estratégico de GE de PEGE 2017-2021”, menciona que el Gobierno es la entidad ejecutora que brinda servicios a favor de ciudadano y por otro lado la TIC, también están al servicio del ciudadano, fusionando estas dos componentes que se crea el GE, para eso el Gobierno Central rigiéndose a las nuevas tendencias tecnológicas a nivel mundial dicta un decreto Supremo N°004-2013-PCM por el año 2013 de título: En la política de la modernidad de la gestión pública, en donde se establece que la implementación de las tics deben mejorar la calidad de atención al ciudadano brindando información de los servicios resaltando la optimización de la administración pública y también para incrementar la transparencia y la acogida de los ciudadanos, este último punto más importante que permitió la participación activa del estado (OSIPTEL, 2017).

En relación y en esa misma línea la obligatoriedad de la incorporación del gobierno electrónico en el estado aprobado por la Ley N° 27444 en el año 2001 “Ley de Procedimiento Administrativo General”, esta ley rige para todas las entidades públicas y otras que rigen un servicio público como por ejemplo las universidades. Dentro de esta ley tenemos los siguientes artículos resaltantes como: Art. IV.1.9 Principio de la celeridad, con este artículo lo que se hace es generar dinámica; Art. IV.1.15 Principio de la predictibilidad, con este artículo se debe incorporar instrumentos que permitan brindar y hacer seguimientos; Art. 20. Modalidad de notificación, permite la notificación vía correo electrónico; Art. 28. Comunicaciones al interior de la administración (OSIPTEL, 2017).

También, Art. 117. Recepción documental, dichas unidades tenderán a administrar la información de manera digital; Art. 6.3. Eficiencia, el GE bien aplicado brinda eficiencia, calidad, y capacitación sólida y permanente; Art. 7.2. Transparencia, El GE facilita el cumplimiento, pues con él se brinda información fidedigna, completa y oportuna. También, el “Plan de Desarrollo de la sociedad de la información en el Perú - Agencia digital peruana 2.0” aprobada por el Decreto Supremo N°006-2011-PCM, En su objetivo número 7. Establece el promover una administración pública de calidad orientada a la población haciendo un paréntesis sabemos que se habla que estamos en la era de la información y otros que viven en la era del conocimiento siendo la tarea transformar la información en conocimiento (OSIPTEL, 2017).

Sumando, la Política Nacional de GE, autorizado por DS N°081-2013-PCM, consiste en la utilización de las Tics en los procesos internos de los gobiernos y los trabajos prestados y productos que ofrece el estado a su ciudadano por lo que el autor define al GE como un cambio en las interacciones y la relación entre los gobiernos y el estado en donde ambos se acercan a través de las tecnologías. Por lo que un ciudadano puede seguir un expediente en línea, puede consultar y pagar sus impuestos a través de la página de un municipio mediante un sistema interactivo, estético y de fácil uso, en tanto nos indica que la estética de un sistema es una dimensión propia en la evaluación de la experiencia del usuario, como también lo puede ser el concepto de facilidad de uso. Todo lo antes mencionado debe considerarse como un alcance nacional y de obligatorio cumplimiento por los gobiernos en el ámbito nacional, regional y local (OSIPTEL, 2017).

Seguidamente, mediante RM. No. 065-2021-EF/44, se aprueba el “Plan de Gobierno Digital (GD) del Ministerios de Economía y Finanzas 2021-2023”, en la que define como el uso de la TIC para optimizar el intercambio de información entre los gobiernos y ciudadanos para mejorar la transparencia, eficiencia, seguridad y productividad del gobierno y a su vez mejorar el involucramiento de los ciudadanos con el estado, y así como van las tecnologías determinando y modificando nuestros modos de vida, también como usuario podemos ir determinando las tecnologías que necesitamos de esta forma generar la proposición de nuevas políticas, normas, lineamientos y estrategias en función a un GE o también llamado GD (MEF, 2021).

También podemos mencionar que es la modernización de la GP, el GE hoy convertido en el GD y con miras a la transformación digital, en ese contexto hay que tener en cuenta que los paradigmas de la Gestión pública hoy en día está establecido en cuatro elementos: 1. La reestructuración de los sistemas y procesos; 2. El mejor nivel de empoderamiento; 3. La desburocratización y todo ello orientado a los resultados, en esos cuatro elementos la Tics se vuelve un aspecto relevante y más aún en un contexto de pandemia que estamos viviendo a nivel nacional que ha variado la lógica de la interacción y eso ha hecho que se avance significativamente con la digitalización. Por lo que en el marco de la modernización es que entra el GE avanzamos al GD que promueve la utilización de las TIC siendo un eje transversal, que implica la optimización de informar y prestar servicio orientado al ciudadano usando las Tics (MEF, 2021).

Del mismo modo, existe distintos tipos GE en relación a la interacción con otras personas, la primera es De Gobierno a Gobierno (G2G) GE que permite mejorar el canal de comunicación entre los diferentes organismos de diferentes niveles de gobierno, en tanto nacional, provincial o local. Otro tipo es De Gobierno a empresa (G2B) GE que por medio del uso de las TIC puede brindar trabajos del estado como el de ofrecerle información dirigidos a organizaciones. Otro tipo es De Gobierno a ciudadano/usuario (G2C), es este tipo busca que el GE ofrezca trabajos de administración, información estatal y nuevos canales de conexión a los pobladores por parte de la administración pública. Y por último el tipo De Gobierno a empleados (G2E) los beneficios son muchas como información de los trabajadores través de la intranet, capacitación en line, existencia de canales para realizar consultas, encuestas o consultas, capacitación TIC (Honores, 2021).

Entre los enfoques del GE de acuerdo a Farabollini (2014), señaló que el GE puede ser estudiado desde la perspectiva del ciudadano o usuario, des la perspectiva interna e institucional, y clasificó al GE en tres grandes equipos: enfoque orientado a los stakeholders o interesadas, enfoque definitivo y el enfoque evolutivo como la base esencial para las fases del GE.

Entre las dimensiones del gobierno electrónico de acuerdo a Honores (2021), se distinguieron 4 tipos: Presencia, que es cuando un gobierno tiene presencia digital básicamente implementando información estática haciendo conocer al ciudadano que servicios tiene que es lo que hace y cuáles son sus funciones de manera virtual. Por ejemplo, se muestran normas, leyes, resoluciones, estructura organizacional. A través de la presencia en la web. Interacción. - que es cuando a través de su portal el ciudadano tiene acceso a la información con acciones descargas, consultas o interacción telefónica con la entidad regional o local, manteniendo una comunicación y diálogo fluido con las unidades gubernamentales, de manera electrónica.

Asimismo Honores (2021) en cuanto a la transacción, en donde ya no solo tenemos formularios de descarga si no tenemos procesos de gestión digital de forma parcial dentro del portal de la entidad, por ejemplo, armar un plan de pago a través del devito, sin la necesidad de acudir físicamente a la entidad, en esta fase los pagos de tasas e impuestos entre otros trámites son de manera virtual por lo que mejorar la calidad de atención de manera oportuna y exacta, a su vez

promovemos la participación ciudadana y aumento de la productividad, también el completar trámites 100 % en línea u otra documentación de importancia para los ciudadanos. Transformación: es esta fase la relación que existe entre el ciudadano y el gobernante cambia la forma en que interactúan. Otros cambios es la forma en la que operan los gobiernos ante los ciudadanos y empresas ya que, promoviendo beneficios en sus operaciones, buscando el bienestar, satisfacción de las necesidades del ciudadano.

En la variable interacción del usuario (IU) de acuerdo a Uribe et al. (2018) interactividad del usuario, ha sido conceptualizada como la relación e interacción a modo de diálogo que se establece entre las personas y un sistema o máquina con ciertos grados de interacción, esta interacción se realiza desde programas o aparatos que permiten la comunicación entre la persona y los aparatos, esta comunicación se da a través de periféricos de entrada a un sistema haciendo una petición a través de la interfaz y obteniendo como resultado información mediante los periféricos de salida. La sustancia de la interactividad se basó en la conversación bidireccional entre el receptor y el emisor mediante los usos de las herramientas tecnologías y también es un determinante en la interactividad, los programas, software, aplicativos y plataformas virtuales que llegarían a ser lo que son las interfaces (Shakya, 2017; Wood & Small, 2019).

Entre los modelos de la interactividad según Barcellos & Botura (2019), quienes consideraron cuatro modelos: Transaccional, integral de múltiple interactiva, interactividad de los tres caminos, y conceptual de interactividad. Se entendía que la enseñanza permite comunicarse abreviando la distancia física entre los seres humanos, es interesante considerar aquí la tecnología, la estructura que es el diseño. En la modelo integral multimedia interactiva, es la que permitió asociar al ambiente de aprendizaje de las personas con las actividades que promueven la conducta, la motivación y la metacognición.

En lo que respecta a la interactividad de los tres caminos, es la que comprendió entre la relación entre la comunicación, la respuesta y la retroalimentación y se evaluó durante el desarrollo del diálogo. Y finalmente el modelo conceptual de interactividad, es el proceso de la comunicación de la interactividad como una fase de la comunicación verbal(Rizal, 2019).

Se cuenta con la teoría de interfaz que son plasmados por 10 leyes de la interfaz, siendo su primera ley “la interfaz es el lugar de la interacción”, entre sus conceptos el autor refiere que la comunicación entre el cliente y el aparato digital se basan en las representaciones sobre la pantalla y dispositivos externos, por ello los expertos en interacción persona-ordenador y los psicólogos de la cognición han definido a estas instrucciones en la superficie de la interfaz como “affordances” por ello la interfaz es el lugar de la interacción que quizá sea la mejor metáfora de la interfaz, y si una parte es la mejor no necesita orientaciones ya que si la interfaz ha sido bien diseñadas, las instrucciones se encuentran inscritas en su superficie y pueden ser fácilmente interpretadas por el usuario por lo que algunos investigadores consideran que la interfaz es una conversación o dialogo entre el cliente y una tecnología (Scolari, 2021)

Asimismo se cuenta con la teoría de las plataformas virtuales sustentado por Guevara y Mira (2018) menciona que en el momento de planificar el desarrollo un software, plataforma virtual, sistemas de información, aplicaciones web entre otros entornos de las TIC, normalmente se suele discutir el coste y el tiempo necesario para su diseño y desarrollo, lo que nos lleva a que estos dos elementos condicionan el nivel de interactividad, si mayor es el precio y el tiempo de desarrollo mayor será el nivel de interactividad, lo que se busca con la interactividad es que el usuario tome el control de su experiencia virtual junto con los recursos que ofrece estos entornos digitales.

Entre las dimensiones de la interactividad del usuario de acuerdo a Uribe et al. (2018) se contó con las cuatro fases o niveles: en la interacción pasiva, en donde el usuario será receptor de simple información, también podrá interactuar con gráficos e imágenes, navegando en el espacio web por botones interactivos. En la fase interacción limitada, en donde el usuario podrá enviar respuestas simples de acuerdo a las indicaciones. En la fase interacción compleja, en donde el usuario se desplazarse entre los cuadros de texto manipulando los gráficos, objetos del portal, e interactuar con múltiples y variadas instrucciones de la información presentada. Y finalmente Interacción en tiempo real, en donde el usuario observara de manera exacta la situación de trabajo en una simulación en tiempo real.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

3.1.1. Tipo de investigación

Es básico, porque buscó el progreso científico, basándose en la utilización de las teorías actualizadas, vigentes y pertinentes incrementado los conocimientos sobre las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2019).

3.1.2 Diseño

El estudio corresponde al no experimental, porque no se pretendió manipular intencionalmente ninguna de las variables, de modo que para investigación no es necesario las condiciones, solamente dependió de la recogida de datos pertinentes y en un solo momento (Hernández y Mendoza, 2018).

Grafica del diseño no experimental

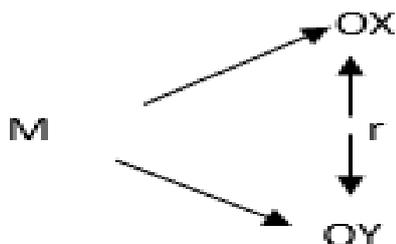


Figura 1: Esquema del diseño de estudio

Dónde M es la muestra de estudio

OX: Variable 1: Gobierno electrónico; OY: Variable 2: Interactividad del gobierno

3.2. Variables y operacionalización. -

La variable es la característica, son medibles, generando anomalías o cambios, siendo esa la principal diferencia (Bauce et al.,2018).

V1.- Gobierno electrónico

Definición conceptual.

Es la utilización de medios electrónicos para que las diferentes actividades de la administración pública puedan ser hechas a través de medios telemáticos, con lo cual se puede utilizar aspectos de programas de software, redes sociales, equipos electrónicos entre otros de esta forma permitiendo mayor fluidez a los aspectos propios de la administración pública (Honores, 2021).

Definición operacional.

El gobierno electrónico se evaluó con 22 ítems y por medio de una encuesta, dirigido a los usuarios o ciudadanos quienes utilizan las herramientas del gobierno regional tomando en cuenta a los indicadores de presencia, interacción, transacción y transformación.

Escala de medición: fue ordinal

Indicadores: la dimensión presencia, tuvo como indicadores: leyes en línea; reglamento en línea, estructura organizacional, normatividad en línea y directorio institucional en línea.; la interacción tuvo con indicadores: comunicación y el diálogo; la transacción tuvo como indicadores: pagos virtuales y trámites online, y la transformación tuvo indicadores: el bienestar y satisfacción.

V2.- Interactividad del usuario

Definición conceptual.

Es la comunicación entre el usuario y las tecnologías, fundamentalmente la tecnología ofrece recursos para que los usuarios introduzcan información en las tecnologías y este se comporte de una manera determinada y también para que las tecnologías informes al usuario de su estado y los cambios que sufre (Uribe et al., 2018).

Definición operacional.

La interactividad del usuario se midió con 20 ítems y comprendió las dimensiones: la presencia con cinco indicadores; la interacción con dos indicadores; la transacción con dos indicadores; y la transformación con dos indicadores.

Indicadores: La dimensión pasiva tuvo como indicadores: recepción de la información, visualización de las imágenes, lectura de texto y navegación a través de botones; la interacción limitada con indicadores: respuestas simples, indicaciones de la instrucción; la interacción compleja con indicadores: respuestas múltiples, entrada a cuadro de textos, manipulación de objetos, y la interacción en tiempo real con indicadores: participación y refleja exactamente la situación.

La escala de medición: fue ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Se entiende por población a un conjunto que tiene las mismas características y son seres vivos u objetos de quienes se quiere investigar y la muestra es una proporción de esa población considerado y por ende es representativa (Hernández y Mendoza, 2019). En este trabajo estuvo conformado por usuarios del gobierno regional de Apurímac. La población en estudio fue 120 usuarios y la muestra fue censal. Se utilizó el muestreo no probabilístico de tipo intencional (Hernández y Mendoza, 2018), quienes argumentaron que es una porción de la población en estudio. La totalidad de objeto de estudio que se conformó por la totalidad de por ciudadanos usuarios del gobierno regional de Apurímac, que en total suman 120 usuarios.

- **Criterios de inclusión**

Se consideraron a los ciudadanos que se encontraban gestionando los trámites en el GR de Apurímac, y a los usuarios que llenaron correctamente los instrumentos.

- **Criterios de exclusión**

A los usuarios que hasta la fecha no se encontraban gestionando los trámites en el GR Apurímac, y a los usuarios que no quisieron participar.

3.3.2 Muestra

Para Hernández y Mendoza (2018), manifestaron que es en primer lugar, un subgrupo que pertenece a la población general, en otras palabras, es un subconjunto de individuos que pertenecen a un conjunto claramente definido al que se le denomina población. Con cierta frecuencia hemos escuchado o en ocasiones leemos sobre la muestra representativa, como un término al azar; sin embargo, cuando la población es reducida y accesible, como en este caso, no precisa la muestra, por consiguiente, la muestra es igual a la población.

3.3.3 Muestreo

De tipo no probabilístico. En opinión de Tamara y Manterola (2017) permitió recoger las muestras en un tiempo que no ofrece a todos los entes de la población estudiada, iguales opciones para poder ser escogidos, es decir recolecta las muestras de forma no aleatoria.

En nuestro caso y por el tamaño de la población, nuestro estudio fue no probabilístico – censal, porque todos los individuos del muestreo serán considerados como muestra (Castellanos, 2017).

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1.- Técnica. -

Se utilizó la técnica de la encuesta, que consiste en indagar, analizar e interpretar el contexto problemático; es un método que sirve para recabar información pertinente, y tiene que justificarse con el diseño y con las preguntas del trabajo, con la finalidad de tener la información de una manera exacta (Tamara y Manterola, 2017)

3.4.2.- Instrumentos

Siendo el instrumento de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), quién definió como un grupo de preguntas que se encuentran en una forma de preguntas estructuradas para que el participante marque la alternativa correcta de acuerdo a su percepción. Para cada variable se usó un cuestionario para recoger información de los usuarios del GR de Apúrimac.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre original: Gobierno electrónico

País y publicación: España, 2010

Autores: Honores (2021)

Adaptado: Allcca Huanca, Shermelin Delia (2022)

Suministración: individual

Duración: 25 minutos

Cantidad de ítems: 22 preguntas

Aplicación: Usuarios

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Interactividad del usuario

Autores : Uribe, R., Duque, N. D., Moreno, J. (2018)

Adaptado: Allcca Huanca, Shermelin Delia(2022)

Suministración: individual

Duración: 25 minutos

Cantidad de ítems: 20 preguntas

Aplicación: Usuarios

3.4.3. Validez y confiabilidad

Validez

Según Hernández y Mendoza (2018) en términos generales cuando se refiere de validez se está refiriendo al grado en la cual un ítem o una prueba mide lo que debe medirlas. También la precisaron como el grado que mide un instrumento realmente lo que quiere medir. Por lo mencionado; para validar los instrumentos que se aplicaron en este trabajo de investigación se recurrió al juicio de expertos, los mismos que a su criterio evaluador, nos indican que los instrumentos pueden ser aplicados.

Tabla 1

Validación de los instrumentos

Nº	Jueces	Opinión de jueces
1	Dr. Michael Mendieta Pérez	Aplicable
2	Dr. César Alexis Benites Ocampo	Aplicable
3	Dr. Luís Alberto Flores Bolívar	Aplicable

Confiabilidad

Para Hernández y Mendoza (2018), la definieron como el nivel en que una herramienta alcanza resultados consistentes. Para comprobar la consistencia de los resultados se usó el coeficiente de confianza Alfa de Cronbach, cuyas escalas son: 0,90 a 1.00 es muy bueno, de 0,80 a 0,90 es bueno, de 0,70 a 0,80 es apropiado y de 0,64 a 0,70 es un mínimo aceptable.

Tabla 2

Resultados de la fiabilidad

Variables	Alfa de Cronbach
Gobierno electrónico	0,991
Interactividad del usuario	0,995

3.5. Procedimiento.

Para poder recolectar los datos de la investigación se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario; por ello se utilizó dos cuestionarios con 22 ítems o preguntas para la V1 (Gobierno electrónico) y 20 ítems para la V2 (Interactividad del usuario), del mismo modo cada ítem contó con cinco alternativas

en escala politómica: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre(4), siempre (5).

Antes de aplicar el instrumento a la población seleccionada, se solicitó permiso al Gobierno Regional de Apurímac a través de una carta de presentación de la entidad de estudio a la cual la dirección del plantel autoriza aplicar la encuesta a los estudiantes. Al mismo tiempo se sometió a los instrumentos a juicio de expertos para su revisión, todo esto con el fin de garantizar la confiabilidad correspondiente y validez.

El cuestionario fue aplicado de manera presencial y virtual, luego fue tabulado en formato Excel, y finalmente se procesó en el SPSS26.

3.6. Método de análisis de datos.

El instrumento se sometido a la confiabilidad mediante el estadígrafo de Alfa Cronbach. Una vez recogido los datos se trasladaron a una plantilla en Excel y luego de procesarlos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 26. Se utilizó el método de estudio hipotético-deductivo que de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), quienes definieron que este estudio sirvió para profundizar y dar el fundamento de las conclusiones con respecto a la hipótesis que se plasmó en el presente trabajo de investigación y luego se explicó. Con los datos procesados, permitió la obtención de resultados descriptivos e inferenciales. En la descriptiva se consideraron las tablas de frecuencias; y en la parte inferencia se comprobó la hipótesis; para ello previamente se halló el resultado de la prueba de normalidad que determinó la aplicación de la estadística de la prueba no paramétrica Rho de Spearman para poder medir la conexión que existe entre las dos variables.

3.7. Aspectos éticos

La información presentada en la investigación ha respetado en todo momento los principios éticos y derechos de autor, el mismo que se ajustó a los lineamientos y parámetros de la casa superior de estudios, referido a sus normas de divulgación académica, normas de investigación y en concordancia con la guía de elaboración de trabajos de estudio, y para ello se consideró el estilo APA, última edición.

IV.RESULTADOS

Análisis descriptivo

Luego de recoger la información y haber realizado la tabulación correspondiente se logró obtener las tablas descriptivas.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones

Nivel	V1. Gobierno electrónico		D1. Presencia		D2. Interacción		D3. Transacción		D4. Transformación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	46	38,3	52	43,3	57	47,5	54	45,0	64	53,3
Regular	40	33,3	25	20,8	26	21,7	25	20,8	19	15,8
Bueno	34	28,4	43	35,8	37	30,8	41	34,2	37	30,8
Total	120	100.0	120	100.0	120	100.0	120	100.0	120	100.0

Nota. Resultados según los datos de la encuesta

De la tabla 3, se tiene los resultados de acuerdo a la versión de los 120 usuarios del Gobierno Regional de Apurímac, en la variable gobierno electrónico se ubicaron en nivel deficiente con 38,3%; en regular con 33,3% y en bueno con 28,3%. De estos resultados se infiere que el GE se encuentra en deficiente, lo cual es no favorable para el presidente y los gerentes de las diferentes áreas del gobierno regional de Apurímac. Asimismo, indicaron que la D1. Presencia se encontró en deficiente con 43,3%, entre tanto un 20,8% señalaron regular, y el 35,8% mencionaron bueno. De la misma manera, en la D2. Interacción, de 120 usuarios manifestaron deficiente el 47,5%; también el 20,8% señalaron regular, y el 34,2% mencionaron bueno. Del mismo modo, en la D3. Transacción el 45,0% mencionaron deficiente, mientras que un 20,8% manifestaron regular, y el 34,2% se ubicaron en bueno. En la D4. Transformación señalaron que el 53,3% en deficiente; también el 15,8% en regular y el 30,8% en bueno. De los resultados se infieren que el nivel de las dimensiones se encuentra en deficiente, lo cual es no favorable para presidente y gerentes del Gobierno Regional de Apurímac

Tabla.4

Distribución de porcentajes de la variable interactividad del usuario y sus dimensiones.

Nivel	V2. Interactividad del usuario		D1. Pasivo		D2. Interacción limitada		D3. Interacción compleja		D4. Interacción en tiempo real	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	55	45,8	78	65,0	57	47,5	51	42,5	56	46,7
Media	33	27,5	8	6,7	27	22,5	36	30,0	31	25,8
Alta	32	26,7	34	28,3	36	30,0	33	27,5	33	27,5
Total	120	100.0	120	100.0	120	100.0	120	100.0	120	100.0

Nota. Resultados según los datos de la encuesta

De la tabla 4, de la opinión por los 120 usuarios del Gobierno Regional de Apurímac, señalaron que la interactividad se encontró en baja con 45,8%; en media con el 27,5%; en el nivel alta con el 26,7%. De esta información se infirió que los niveles de la interactividad del usuario se encontraron en baja, esto no es favorable para el presidente y los gerentes de las diferentes áreas del Gobierno Regional de Apurímac. En ese mismo orden, indicaron que la D1. Pasiva se encontró en baja con el 65,0%, entre tanto el 6,7% señalaron media; en alta fueron el 28,3%. De la misma manera en la D2. Interacción limitada de los 120 usuarios se encontraron en baja con 47,5%; también un 22,5% indicaron medio; el 30,0% señalaron el alto. Por otro lado, en la D3. Interacción compleja, el 42,5% indicaron estar en bajo, entre tanto el 30,0% indicaron medio; el 27,5% señalaron alto; Asimismo, en la D4. Interacción en tiempo real los usuarios indicaron bajo en 46,7%; el medio con el 25,8%; y en el alto con 27,5%. De la información se infiere que las dimensiones de la interactividad del usuario se encuentran en el nivel bajo, lo cual no es favorable para el presidente regional y los gerentes de las diferentes del Gobierno Regional de Apurímac.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,286	120	,000
Interactividad del usuario	,296	120	,000

De acuerdo a la prueba de bondad de ajuste, se aprecia que el sig.=0,000<0,05; esto señaló que los datos se desprenden de una dispersión que no cumple con el supuesto de la normalidad, entonces corresponde a las pruebas no paramétricas, y este caso el único estadístico para probar la hipótesis es el estadígrafo Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación positiva entre el GE y la interactividad del usuario en el Gobierno Regional de Apurímac, 2022.

Ha: Existe relación positiva entre el GE y la interactividad del usuario en el Gobierno Regional de Apurímac, 2022

Tabla 6

Correlación entre GE y la interactividad del usuario

		V2. Interactividad del usuario	
Rho de Spearman	V1. Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	,726**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De la tabla 6, se tienen el sig=0,000, esto señaló con claridad que existe una correlación entre el GE y la interactividad del cliente en el Gobierno Regional de Apurímac, 2022. Siendo Rho= 0.726** el cual determinó que la correlación es positiva buena.

Prueba de hipótesis específica 1

H0: No existe conexión positiva entre la presencia del GE y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022.

Ha: Existe conexión positiva entre la presencia del GE y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022.

Tabla.7

Correlación de las variables gobierno electrónico y la interactividad del usuario

		V2. Interactividad del usuario	
Rho de Spearman	D1. Presencial	Coefficiente de correlación	,480**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 7, se tiene que el sig=0,00, lo cual garantiza la existencia de la conexión entre la presencia del GE y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022. Siendo el Rho = 0.480** el cual determinó que la conexión es positiva moderado.

Prueba de hipótesis específica 2

H0: No existe conexión positiva entre la interacción del GE y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022.

Ha: Existe conexión positiva entre la interacción del GE y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022.

Tabla.8

Correlación de las variables la interacción del GE y la interactividad del usuario

		V2. Interactividad del usuario	
Rho de Spearman	D2. Interacción	Coefficiente de correlación	,745**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De la tabla 8, siendo el sig=0,000, lo cual garantizó la existencia de la conexión entre el GE y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022. El Rho=0,745**, lo cual señaló una conexión positiva buena.

Prueba de hipótesis específica 3

H0: No existe conexión entre la transacción del GE y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022.

Ha: Existe Conexión positiva entre la transacción del GE y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022.

Tabla.9

Correlación de las variables la transacción del GE y la interactividad del usuario

		V2. Interactividad del usuario	
Rho de Spearman	D3. Transacción	Coeficiente de correlación	,594**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De la tabla 9, se tiene que el sig=0,000, esto garantizó que una conexión entre la transacción del GE y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022. El Rho= 0,594**, el cual determinó que la conexión es positiva moderado

Prueba de hipótesis específica 4

H0: No existe conexión positiva entre la transformación del GE y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022.

Ha: Existe conexión positiva entre la transformación del GE y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022.

Tabla.10

Correlación de las variables entre la transformación del GE y la interactividad del usuario.

		V2. Interactividad del usuario	
Rho de Spearman	D4. Transformación	Coefficiente de correlación	,462**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De la tabla 10, se tiene que el sig=0,000, esto garantizó que existe una conexión entre la transformación del GE y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022. El Rho=0,462, la cual determinó una conexión positiva moderada.

V. DISCUSIÓN

La investigación se llevó a cabo entre el GE y la interactividad del usuario en el Gobierno Regional de Apurímac, 2022. Para optimizar el propósito de la investigación se aplicaron cuestionarios que fueron basados en las teorías de la variable GE respaldados por Honores (2021), quién concibió al GE como el uso de las TIC que debe estar al servicio de las instituciones estatales con el propósito de obtener mayor eficiencia, transparencia y la mejora con los ciudadanos y esta interrelación con los ciudadanos sea de una forma digitalizado; y la variable interacción del usuario se respaldó por las teorías de Uribe et al. (2018), quienes concibieron que la interactividad del usuario, ha sido conceptualizada como la relación e interacción a modo de dialogo que se establece entre los seres humanos y un sistema o máquina con ciertos grados de interacción.

De acuerdo a los hallazgos en lo referente al objetivo y supuesto principal del estudio se determinó que hubo una correlación positiva buena ($Rho=0,726$) entre el GE y la interactividad del cliente en el Gobierno Regional de Apurímac, 2022. Con este resultado se aceptó el supuesto del estudio y se rechazó el supuesto nulo. La conclusión del estudio es semejante al estudio de Crespo et al. (2018), quienes concluyeron: el GE se conecta fuertemente con la comunicación de los asuntos financieros ($Rho=0,784$). El estudio es importante porque el GE proporcionó una ecuación estructural. En la parte descriptiva también guarda cierta similitud en cuanto al GE que alcanzó el nivel bueno con el 67,9% entre tanto en el presente estudio solamente se logró el nivel bueno con el 28,4%. También es similar al estudio de Galvá (2018), que arribó: existió una fuerte dependencia de la corrupción del desarrollo del GE. De acuerdo a Nagalkerke de 0,620.

El estudio es similar por la variable gobierno electrónico y su aporte es muy relevante. Además, en la parte descriptiva en cuanto al GE logro alcanzar el nivel regular con el 65,5%, mientras en el estudio se logró el nivel regular en un 33,3%.

En el presente trabajo demuestran el cumplimiento de las teorías de Al Mubarak (2020), quién concibió que el GE permite la coordinación entre las instituciones de una forma acelerado y en menor tiempo. También se adicionó la teoría de Zoope (2018), el GE es la que regula política digital de los gobiernos para la administración de la economía en forma eficiente y eficaz rompiendo las

barreras de la distancia y mejorando las interrelaciones entre las instituciones públicas y las políticas claras para incrementar el aspecto económico y social de los ciudadanos. Por otro lado, en cuanto a la interactividad del usuario se cumplió la sustentación de Uribe et al. (2018).

La sustancia de la interactividad se basó en la conversación bidireccional entre el receptor y el emisor mediante los usos de las herramientas tecnológicas y también es un determinante en la interactividad, los programas, software, aplicativos y plataformas virtuales que llegarían a ser lo que son las interfaces. Asimismo, las teorías de , Guevara y Mira (2018), quienes sustentaron que en el momento de planificar el desarrollo un software, plataforma virtual, sistemas de información, aplicaciones web entre otros entornos de las TIC, normalmente se suele discutir el coste y el tiempo necesario para su diseño y desarrollo, lo que nos lleva a que estos dos elementos condicionan el nivel de interactividad, si mayor es el precio y el tiempo de desarrollo mayor será el nivel de interactividad, lo que se busca con la interactividad es que el usuario tome el control de su experiencia virtual junto con los recursos que ofrece estos entornos digitales.

En ese mismo orden, los hallazgos, el objetivo y supuesto específico 1: En la verificación al supuesto 1 los hallazgos demostraron que existe una conexión entre las variables es 0,480, lo que demostró una correlación moderada, por ende, se establece que existe conexión positiva entre la presencia del GE y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022. De esta manera la hipótesis específica 1 de la investigación es aceptada, y se rechaza la hipótesis nula, siendo similar al estudio de Almashagbeh y Ali (2019), concluyó: hubo una moderada correlación ($R_{h0}=0,576$) entre gobierno electrónico y desempeño laboral. Esta conclusión es a mejor gobierno electrónico será mejor el desempeño laboral. El estudio guarda cierta similitud por la variable gobierno electrónico y su aporte fue muy valioso para la parte teórica.

En la parte descriptiva también guarda cierta semejanza porque alcanzó en el GE el nivel adecuado con el 45,6% mientras que en el presente estudio se logró alcanzar el nivel bueno con 28,4%. También es similar al estudio de Perales (2021), quién concluyó: hubo una correlación buena ($R_{ho}= 0,675$) entre el GE y la gobernabilidad en las organizaciones. Este estudio es relevante por contener la variable GE y por el aporte teórico para clarificar el estudio. El nivel que alcanzó en

el GE fue el 70%. Estos datos son muy pertinentes y concordantes con el presente estudio.

Los hallazgos demostraron el cumplimiento de las teorías de Solari (2021), quien sustentó sobre la interactividad de la interfaz como el lugar de la interacción que quizá sea la mejor metáfora de la interfaz, y si una parte es la mejor no necesita orientaciones ya que si la interfaz ha sido bien diseñadas, las instrucciones se encuentran inscritas en su superficie y pueden ser fácilmente interpretadas por el usuario por lo que algunos investigadores consideran que la interfaz es una conversación o dialogo entre el cliente y una tecnología, esta interacción se realiza desde programas o aparatos que permiten la comunicación entre la persona y los aparatos, esta comunicación se da a través de periféricos de entrada a un sistema haciendo una petición a través de la interfaz y obteniendo como resultado información mediante los periféricos de salida..

También se cumplieron las teorías de honores (2021), sobre la presencia que sustentó que es cuando un gobierno tiene presencia digital básicamente implementando información estática haciendo conocer al ciudadano que servicios tiene que es lo que hace y cuáles son sus funciones de manera virtual. Por ejemplo, se muestran normas, leyes, resoluciones, estructura organizacional. De la misma forma, la RM. No. 065-2021-EF/44, se aprueba el “Plan de Gobierno Digital (GD) del Ministerios de Economía y Finanzas 2021-2023”, en la que define como el uso de la TIC para optimizar el intercambio de información entre los gobiernos y ciudadanos para mejorar la transparencia, eficiencia, seguridad y productividad del gobierno y a su vez mejorar el involucramiento de los ciudadanos con el estado, y así como van las tecnologías determinando y modificando nuestros modos de vida, también como usuario podemos ir determinando las tecnologías que necesitamos de esta forma generar la proposición de nuevas políticas, normas, lineamientos y estrategias en función a un GE o también llamado GD.

Con respecto objetivo específico 2 y la supuesto 2 se logró manifestar que hubo una correlación entre las variables es 0,745, lo que demuestra una correlación buena, por ende, se establece que, existe la interacción del GE y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022. De esta manera la hipótesis específica 2 de la investigación es aceptada, y se rechaza la hipótesis nula. Este resultado es similar al estudio de Castillo (2020), quién arribó: hubo una correlación moderada

($Rho=0,456$) entre gobierno electrónico en la recaudación del ingreso de las empresas.

Este estudio es muy importante por tratarse de un estudio y demostrar que la recaudación del ingreso de las empresas depende del GE de acuerdo a la regresión ordinal de 0,378; esto señaló que el GE ejerce un fuerte impacto en la recaudación de los impuestos. Habiendo cierta diferencia en los grados correlativos. También en la parte descriptiva se logró obtener el nivel bueno con el 56,7%, entre tanto en el presente estudio se obtuvo el nivel bueno con 30,8%. De la misma manera es similar al estudio de Guamán (2019), quien logró concluir: hubo una correlación buena ($Rho=0,766$) entre sistemas de GE en la visión y satisfacción de las personas en la comuna de Guayaquil. El estudio es relevante por la variable GE que es similar al presente estudio.

Los resultados permitieron afirmar el cumplimiento de las teorías de Karamoy & Tulung (2020), la participación de los ciudadanos en el GE se refiere al acto de implicar en las actividades organizativas podrían ayudar a mejorar el gobierno de la organización. También la teoría de Honores (2021), Interacción. - que es cuando a través de su portal el ciudadano tiene acceso a la información con acciones descargas, consultas o interacción telefónica con la entidad regional o local, manteniendo una comunicación y diálogo fluido con las unidades gubernamentales, de manera electrónica. De la misma forma, la teoría de Uribe et al. (2018), En la fase interacción limitada, en donde el usuario podrá enviar respuestas simples de acuerdo a las indicaciones.

Con respecto al objetivo específico 3 y la hipótesis específica 3, se demostraron correlación entre las variables es 0,594, lo que demuestra una vinculación moderada, por ende, se establece que existe conexión entre la transacción del GE y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022. Se aceptó el supuesto planteado y se rechazó el supuesto nul0. Es similar a la investigación de Przevilovicz et al. (2018), Concluyó: el uso de las TIC alcanzó el nivel regular con el 58,4%. Arribó a la conclusión: Hubo una correlación buena ($Rho=0,684$) entre la utilización de las TIC y gestión administrativa en las comunas. La investigación es importante por la variable TIC que es similar a la variable gobierno electrónico.

De la misma manera, es similar al estudio de Serpa (2020), quién obtuvo el resultado que el GE alcanzó el nivel regular con el 75%. Concluyó: existió una buena correlación ($\rho=0,657$) entre el GE y los procesos administrativos. También se logró demostrar una fuerte dependencia de los procesos administrativos del GE. La investigación es muy relevante y su aporte para el estudio fue muy valioso. También en la parte descriptiva del presente estudio se obtuvo el nivel bueno con el 34,2%. Estos datos comparativos son similares y demuestran el cumplimiento de las teorías.

Con respecto al objetivo específico 4 y la hipótesis específica 4, se demostraron la conexión entre las variables es 0,462, lo que demostró una vinculación moderada, por tanto, se estableció que existe conexión entre la transformación del GE y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022. Se aceptó la hipótesis planteada y se rechazó el supuesto nulo. Es similar a la investigación de Montero (2017), quién logró: precisar las fases que hacen limitaciones al momento de utilizar los servicios online brindados por la municipalidad. Como conclusión se determinó la carencia en los seguidos de internet por lo que se espera mejores estrategias y planes de implementación en el sistema del internet. De la misma forma, es semejante al estudio de Valle y Veliz (2018), concluyeron: existe una inclinación al uso de las herramientas tecnológicas por el impacto que ha generado el E- Government en la gestión pública.

Los hallazgos con respecto al supuesto 4, demostraron el cumplimiento de las teorías de Honores (2021) sobre la transformación: es esta fase la relación que existe entre el ciudadano y el gobernante cambia la forma en que interactúan. Otros cambios es la forma en la que operan los gobiernos ante los ciudadanos y empresas ya que, promoviendo beneficios en sus operaciones, buscando el bienestar, satisfacción de las necesidades del ciudadano. También a esto se suma la teoría de Uribe et al. (2018), en la fase interacción limitada, en donde el usuario podrá enviar respuestas simples de acuerdo a las indicaciones.

En ese mismo orden se cumplieron lo ordenado por el MEF (2021), en el marco de la modernización es que entra el GE y en el marco del GE es lo que avanzamos al GD y es en el marco del GD que vamos a ir a la transformación digital teniendo en cuenta que el marco de los objetivos del Plan de GD, que es promover el GE a través del uso intensivo de las tecnologías de la información y

comunicaciones siendo un eje transversal, que implica la optimización de informar y prestar servicio orientado al ciudadano usando las Tics, orientar a la gestión pública la reducción de sus costos de transacción y aumentar la transparencia y el involucramiento de las personas.

Del mismo modo lo sustentado por OSIPTEL (2017), que la política nacional del GE, aprobada por Decreto Supremo N°081-2013-PCM, consiste en la utilización de las Tics en los procesos internos de los gobiernos y los trabajos prestados y productos que ofrece el estado a su ciudadano por lo que el autor define al GE como un cambio en las interacciones y la relación entre los gobiernos y el estado en donde ambos se acercan a través de las tecnologías. Por lo que un ciudadano puede seguir un expediente en línea, puede consultar y pagar sus impuestos a través de la página de un municipio mediante un sistema interactivo, estético y de fácil uso, en tanto nos indica que la estética de un sistema es una dimensión propia en la evaluación de la experiencia del usuario, como también lo puede ser el concepto de facilidad de uso.

Las principales restricciones opuestas para la realización del estudio se tuvieron una serie de inconvenientes como son las horas virtuales de las clases y la dedicación del trabajo en forma paralela y la aplicación de los instrumentos en forma presencial y virtual se restringieron el uso de las bibliotecas presenciales y el uso de los materiales se limitaron por ser de tema de suma interés. Por otro lado, los aportes del estudio fueron la adaptación de los instrumentos que contribuyó de una manera óptima a otros estudios que se pretenden realizar por otros investigadores de una manera adecuada.

La adaptación de los instrumentos fue la base esencial para poder recoger las información pertinente de la muestra de estudio, lo cual antes pasó por dos procesos: primero los instrumentos fueron revisados minuciosamente por los jueces, quienes con la opinaron que el instrumento es aplicable; de la misma manera, el instrumento pasó por una prueba piloto de 30 estudiantes, y a través del uso del estadígrafo de Alfa de Cronbach se comprobaron su consistencia interna y salió confiable para ambas variables. El instrumento una vez validado y probado su confiabilidad fue aplicado a la muestra de estudio, y una vez recogido la información se tabularon utilizando dos situaciones: el software Excel y el software SPSS28, este último permitió generar las tablas y figuras. Y para comprobar la parte de la

hipótesis previamente se estableció la bondad de ajuste, en donde salió para aplicar el estadígrafo Rho de Spearman por ser una prueba que corresponde a los no paramétricos que es producto de que los datos no cumplen con el supuesto de normalidad.

En la obtención de resultados se pidió el apoyo de un estadístico debido a la naturaleza del curso y por factor tiempo que era insuficiente para aprender el manejo del paquete estadístico por parte del tesista; esto no quiere decir que la interpretación y la discusión se sustentó de una manera clara y comprensible para los lectores o investigadores que pretendan leer la tesis. El alcance del estudio será para los estudiantes y docentes con el objetivo de mejorarla relación entre el GE y la interactividad del usuario en el Gobierno Regional de Apurímac, 2022. Esta investigación puede extender a otros contextos previo al análisis de los resultados y así comprobar la hipótesis en el cumpliendo de las teorías, los trabajos previos entre otros.

Por ende, el estudio es importante porque es primordial resaltar la calidad de los servicios que brinda el GE y las informaciones teóricas de los últimos tiempos con el propósito de mejorar interactividad entre los usuarios. La tesis es muy importante para los gerentes de los gobiernos regionales de toda la república para que mejoren su gobierno regional en las regiones. Los criterios de la investigación se pueden ampliar en otros contextos de los gobiernos regionales con el propósito de mejorar la interactividad de los usuarios. Asimismo, es muy importante conocer el significado exacto del GE que es la base para poder orientar a los usuarios de una manera preciso y así contribuir que los habitantes de una determinada región que adquieran una serie de conocimientos para evitar cualquier problema que pudiera presentarte en el seno de ese contexto.

VI. CONCLUSIONES

Primera: De la prueba de hipótesis se demostró que existió una relación positiva buena entre el GE y la interactividad del usuario en el Gobierno Regional de Apurímac, 2022 ($Rho=0,726$; siendo el $Sig =0,000<0,05$). Esto señaló que se cumplió la hipótesis y el objetivo principal de la investigación.

Segunda: De la prueba de hipótesis se demostró que existió una relación positiva moderado entre la presencia del GE y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022 ($Rho=0,480$; siendo el $Sig =0,000<0,05$).

Tercera: De la prueba de hipótesis se demostró que existió una relación positiva buena entre la interacción del GE y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022 ($Rho=0,745$; siendo el $Sig =0,000<0,05$).

Cuarta: De la prueba de hipótesis se demostró que existió una relación positiva buena entre la transacción del GE y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022. ($Rho=0,594$; siendo el $Sig =0,000<0,05$).

Quinta: De la prueba de hipótesis se demostró que existió una relación positiva buena entre la transformación del GE y la interactividad del usuario en el GR de Apurímac, 2022 ($Rho=0,462$; siendo el $Sig =0,000<0,05$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera : Se sugiere a los gerentes del GR de Apurímac, fomentar capacitaciones a los colaboradores en el manejo del gobierno electrónico con el propósito de mejorar la interactividad de los usuarios.

Segunda: Se sugiere a los gerentes del GR de Apurímac organizar talleres sobre la presencia con el objetivo de manejar correctamente las TIC y así brindar un mejor servicio al usuario.

Tercera : Se sugiere a los gerentes del GR de Apurímac organizar las pasantías en la interacción en otros gobiernos regionales con el objetivo de velar para optimizar la interactividad de los usuarios.

Cuarta : Se sugiere a los gerentes del GR de Apurímac organizar capacitaciones sobre el tema de transacción del GE con el objetivo de dotar que la interactividad entre los usuarios sea de primer nivel.

Quinta : Se sugiere a los gerentes del GR de Apurímac organizar talleres sobre el tema de transformación con el propósito de optimizar la interactividad de los usuarios.

Referencias

- Agudelo, M., Chomali, E., Suniaga, E., Nuñez, G., Jordan, V., Rojas, F., Negrete, P., Bravo, J., Bertolini, P., Katz, R., Callorda, F., Jung, J. (2020) *Las oportunidades de la digitalización en américa latina frente al Covid-19*. CEPAL CAF. <https://n9.cl/avo1>
- Al Mubarak, M. M. S. (2020). *The relationship between corporate governance and stock prices in the GCC financial markets*. *Corporate Ownership & Control*, 17(2), 57-64. <https://doi.org/10.22495/cocv17i2art5>
- Albuja, E, Medina, P. y Herrera, J. (2018). *Procedure for information management in the area of municipal services through of Information and Communication Technologies*. *Revista Polo del Conocimiento*. 3(1), pp. 1 – 21. Ecuador: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/692/849>
- Almashagbeh, K., & Ali, K. (2019). *El efecto moderador de la edad en la relación entre los servicios de gobierno electrónico y el desempeño laboral*. Zulia: Universidad de Zulia: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:nNin0OjJw1IJ:https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/download/34044/35877/+&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Báez, N., Esquivel, J., Núñez, V., Rojas, A., y Zavaleta, L. (2017). *Influencia del clima, motivación y la satisfacción laboral en la rotación laboral de la generación y en las entidades bancarias de la ciudad del Cusco. (Tesis de maestría) (Pontificia Universidad Católica del Perú)*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú: file:///C:/Users/GR-APURIMAC/Downloads/BAEZ_ESQUIVEL_INFLUENCIA_CUSCO.pdf
- Barcellos, L. I., & Botura, G. (2019). *Usability , Interactivity and Cognition of a Multicampi University Website*. Springer International Publishing AG, 1, 60– 71. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-93888-2>
- Bauce, G., Córdova, M., & Avila, A. (2018). *Operacionalización de variables*. *Revista Del Instituto Nacional de Higiene “Rafael Rangel,”* 49(2), 43–52. https://revista.vps.co.ve/wpcontent/uploads/2020/12/Revistacientifica_vol_4_9_2.pdf#page=52

- Beltramin, J. B. (2020). *Governability and Governance from a Complex Perspective*. *International Journal of Business and Social Science*, 11(10): <https://scholar.google.com/citations?user=JH3Q8dMAAAAJ&hl=es>
- Briones, G. (2020) *Metodología de la Investigación cuantitativa en las ciencias sociales*: <https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/metodologia-de-la-investigacion-guillermo-briones.pdf>
- Bwalya, K.J. (2017) Determining Factors Influencing E-Government Development in the Developing World: A Case Study of Zambia. *Journal of e-Government Studies and Best Practices*, 2017, Article ID: 143795. <https://ibimapublishing.com/articles/JEGSBP/2017/143795/143795.pdf>
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., De la Cruz, F. del R., & Sangerman, y D. M. (2017). *Quantitative methods , qualitative methods or combination of research : an approach in the social sciences*. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8, 1603–1617. <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Castellanos, L. (2017). *Metodología de la investigación-Análisis de Datos*. In *Metodología de la investigación*. <https://lcmetodologiainvestigacion.wordpress.com/2017/03/02/analisis-de>
- Castillo, S. (2020). *Gestión de gobierno electrónico en la recaudación de ingresos, Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Región La Libertad – 2019.*: [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48163/CastilloMSGSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chipeta, J. and Ngoyi, L. (2018) A Review of E-Government Development in Africa: A Case of Zambia. *Journal of E-Government Studies and Best Practices*, 2018, Article ID: 973845:
- Crespo, C., Ripoll, V., Tamarit, C., & Valverde, R. (2018). *Características institucionales y percepción de los administradores sobre la información contable: Impacto en el uso del gobierno electrónico y el desempeño organizacional*. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 353-365:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60480/Ancco_PVF-SD.pdf?sequence=4

- Criado, J. I. (2016). *Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública*. Revista de Estudios Políticos, (173), 245–275. <https://doi.org/10.18042/cepc/rep.173.07>
- Dahal, G. (2017). *Democratic practice and good governance in Nepal*. *Journal of Political Science*, 17, 18-35. <https://doi.org/10.3126/jps.v17i0.20511>
- Daka, C.G. and Phiri, J. (2019). *Factors Driving the Adoption of E-Banking Services Based on the UTAUT Model*. *International Journal of Business and Management*, 14, 43-52. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v14n6p43>.
- Davis, N., O'Halloran, D., (2018) *La cuarta revolución industrial impulsa la globalización 4.0*. *World Economic Form*. <https://n9.cl/0d5ko>
- Dibie, R. y Quadri, M. (2018). *Analysis of the Effectiveness of E-Government in the Federal Government of Nigeria*. *Journal of Public Administration and Governance*, 8(3), p. Pages 75-98. <http://www.macrothink.org/journal/index.php/jpag/article/view/13454>
- Farabollini, G. (2014). *Gobierno electrónico*. Una oportunidad para el cambio de la administración pública. En Segundo Congreso Argentino de Administración Pública. Buenos Aires: <http://www.ag.org.ar/2congreso/Ponencias/Farabollini.pdf>
- Garcia, M., Ascencios, K., Iparraguirre, E., Ponce, A., (2020) *Gestión Pública en tiempo de crisis Gobernabilidad y Covid-19*. *Escuela nacional de administracion publica*: <https://n9.cl/65eiv>
- Gombau, M. A. (2017) *Bill Gates, el gran impulsor del acceso a las Tecnologías de la Información*. <https://n9.cl/4qo1j>
- Gomis, M. (2017). From electronic government to big data: digitalizing public management in Colombia in the face of territorial control. OPERA, 21, pp. 25- 53. DOI: <https://doi.org/10.18601/16578651.n21.03>
- Guaman, J. E. (2019) *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano*. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la

- Municipalidad de Guayaquil*. (Tesis para optar el grado de ingeniero)
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Educación, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.:
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana
Editores: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Honores, J. (2021) *Gobierno electrónico hacia una tecnología humana, democráticas y transparente*:
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10499/2/UC_Li_Gobierno_electronico_2021.pdf.
- Karamoy, H. & Tulung, J. E. (2020). *The effect of financial performance and corporate governance to stock price in non-banking financial industry*. *Corporate Ownership & Control*, 17(2), 97-103.
<https://doi.org/10.22495/cocv17i2art9>
- Lizardo, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]:
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/>
- MEF, Ministerio de Economía y Finanzas (2021) *Plan de Gobierno Digital 2021-2023*. Perú.
- Mergel, I. (2017). *Open innovation in the public sector: drivers and barriers for the adoption of Challenge.gov*. *Journal Public Management Review*. 20(5). Pages. 726 – 745. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1320044>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2021) *Plan del Gobierno Digital 2021-2023*.
- Mohamad, S. (2018). *National corporate governance codes and IT governance transparency*. *Corporate Ownership & Control*, 6(1), 13-18.
<https://doi.org/10.22495/cocv16i1art2>
- Mora, D. (2018) *las leyes de la interfaz*. <https://n9.cl/1a680>
- Morerira, M. M., Hidalgo, A. A., (2020) *Gobierno electrónico en el Ecuador*. DOI: 10.23857/pc.v5i8.1635

- Naser, A. (2019). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). Santiago de Chile, Chile:* https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anas_er.pdf
- Naser, A. (2021) *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental.* CEPAL. <https://n9.cl/i2dze>
- OSIPTEL, El regulador de las comunicaciones (2017). *Plan Estratégico de Gobierno Electrónico PEDE 2017-2021. Perú.*
- Peñaloza, D. E. (2017) *Factores que limitan el uso de los servicios en línea del gobierno electrónico local de Magdalena del Mar – año 2017* [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]
- Perales, J. (2021). *Gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Guadalupe, 2020 :* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55220>
- Portillo, S., (2021) *La evolución de gobierno electrónico mexicano para institucionalizar la comunicación electrónica gubernamental.* DOI: 10.36105/stx.2019n3.04
- Przevilovicz, E., Cunha, M., & Meirelles, F. (2018). *El uso de tecnologías de la información y la comunicación para caracterizar a los municipios. Revista de Administracao Pública,* 630- 649: http://old.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S003476122018000400630&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Quarato, F., Pini, M., & Positano, E. (2020). *The impact of digitalization on the internationalization propensity of Italian family firms. Corporate Ownership & Control,* 17(3), 92-107. <https://doi.org/10.22495/cocv17i3art7>
- Rangel, R. (2018) *Operacionalización de variables. Revista del Instituto Nacional de Higiene.*
- Risal, N. (2019). *A glance to corporate governance: Concept and practices. Ranjhas,* 28(15), 145-152. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/341510585_A_Glance_to_Corporate_Governance_Concept_and_Practices

- Roberts M, R., (2020) *Sobre la digitalización del Estado de Chile: Políticas en curso.*
<https://n9.cl/6jai2>
- Rodríguez, M. C. (2016). *Use of the Internet for investor relations by public listed companies.* *Corporate Ownership & Control*, 13(4), 81-88.
<https://doi.org/10.22495/cocv13i4p8>
- Salvador, M. y Ramírez, O. (2017). *Gobierno abierto e innovación en la gestión de las personas en las administraciones públicas. En XII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.* Madrid.:
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/913B5CE0D8D8BDFD052582B000752FC4/\\$FILE/salvamiq.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/913B5CE0D8D8BDFD052582B000752FC4/$FILE/salvamiq.pdf)
- Scolari, C.A. (2021). *Las Leyes de la Interfaz. 2 edición.*:
<https://hipermediaciones.com/2021/02/05/las-leyes-de-la-interfaz-2o-edicion/>
- Serpa, w. (2020). *Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso de Carabayllo, 2019:*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44530>
- Shakya, S. (2017). *The challenges of e-governance implementation in Nepal (Master's thesis, Tallinn University of Technology).* Retrieved from
<http://www.egov.ee/media/1382/shobit-shakya.pdf>
- Silva, A. (2018) *Una mirada regional al acceso y tenencia de tecnologías de la información y comunicaciones – TIC, a partir de los censos.*
<https://n9.cl/ic4e4>
- Soledispa, X. E., Zea, C. A., Santistevan, K. L. (2017) *La nueva gestión pública: retos y oportunidades.* DOI: 10.23857/pc.v5i9.1695
- Tamara, O., Manterola, C. (2017) *Sampling Techniques on a Population Study:*
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Uribe, R., Duque, N. D., Moreno, J. (2018). *Propuesta para la medición de la interactividad en ambientes de enseñanza-aprendizaje.*
<https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-12.pdf>
- Valle, M. F., Veliz, R.E. (2017). *Percepción de los usuarios hacia un modelo online E-Government en la UGEL 306 Rioja - año 2017.* (Tesis Doctoral) Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO.

- Villoria, M. (2019). *Gestión pública Public Management. EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, 158–172.
<https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4697>
- Wakaisuka, J. (2018). *Corporate governance and performance of financial institutions. Corporate Ownership & Control*, 16(1-1), 203-216.
<https://doi.org/10.22495/cocv16i1c1art8>
- Wakaisuka, J. (2018). *Corporate governance and performance of financial institutions. Corporate Ownership & Control*, 16(1-1), 203-216.
<https://doi.org/10.22495/cocv16i1c1art8>
- Wood, A., & Small, K. (2019). *An assessment of corporate governance in financial institutions in Barbados. Journal of Governance & Regulation*, 8(1), 47-58.
https://doi.org/10.22495/jgr_v8_i1_p4
- Zoppe, A. (2018). *Economic governance: Fact sheets on the European Union. Retrieved from:*
<http://www.europarl.europa.eu/factsheets/en/sheet/87/economic-governance>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gobierno electrónico e interactividad del usuario en el Gobierno Regional de Apurímac, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Gobierno electrónico				
¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la interactividad del usuario en el Gobierno Regional de Apurímac, 2022?	Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la interactividad del usuario en el Gobierno Regional de Apurímac, 2022.	Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la interactividad del usuario en el Gobierno Regional de Apurímac, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Presencia	Leyes en línea Reglamentos en línea Estructura organizacional en línea Normatividad en línea Directorio institucional en línea	1) -7)	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Bueno Regular Deficiente
			Interacción	Comunicación(emite) Dialogo(recepción)	8) – 13)		
			Transacción	Pagos virtuales Tramites online	14) -17)		
			Transformación	Bienestar Satisfacción	18) -22)		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Interactividad del usuario				
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la presencia del gobierno electrónico y la interactividad del usuario en la Gobierno Regional de Apurímac, 2022? • ¿Cuál es la relación entre la interacción del gobierno electrónico y la interactividad del usuario en la Gobierno Regional de Apurímac, 2022? • ¿Cuál es la relación entre la transacción del gobierno electrónico y la interactividad del usuario en la Gobierno Regional de Apurímac, 2022? • ¿Cuál es la relación entre la transformación del gobierno electrónico y la interactividad del usuario en la Gobierno Regional de Apurímac, 2022? 	Determinar la relación entre la presencia del gobierno electrónico y la interactividad del usuario en el Gobierno Regional de Apurímac, 2022.	Existe relación significativa entre la transformación del gobierno electrónico y la interactividad del usuario en el Gobierno Regional de Apurímac, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Pasivo	Recepción de la información Visualización de imágenes Lectura de texto Navegación a través de botones	1)- 12)	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Alta Media Baja
			Interacción Limitada	Respuestas simples Indicaciones de la instrucción	13)-15)		
			Interacción compleja	Respuestas múltiples Entrada a cuadros de texto Manipulación de objetos gráficos	16)-18)		
			Interacción en tiempo real	Participación Refleja exactamente la situación	19)-20)		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: cuantitativo Tipo: Es básica Método: transversal Diseño: no experimental		Población: 120 Muestra: No probabilística 120 personas.	Técnicas: encuestas Instrumentos: cuestionario		Descriptiva: Tablas Inferencial: Rho de Spearman		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variable: Gobierno electrónico			
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
Presencia	Leyes en línea	1) Visualiza con facilidad las leyes que el Gobierno Regional difunde en su portal web. 2) Realiza consultas sobre las leyes que el Gobierno Regional promueve en su portal web. 3) Observa los reglamentos actualizados compartidos en el portal web. 4) Identifica los órganos internos en la estructura organizacional en la web 5) Realiza consulta de las resoluciones ejecutivas regional del portal web 6) Identificada el nombre y cargo de las autoridades en el directorio web 7) Visualiza el perfil profesional de las autoridades en el directorio.	Escala de Medición Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	Reglamentos en línea		
	Estructura organizacional en línea		
	Normatividad en línea		
	Directorio institucional en línea		
Interacción	Comunicación(emite)	8) Accede a la mesa de partes del portal web 9) Registra documentos en la mesa de partes virtual del portal web del Gobierno Regional. 10) Realiza cotizaciones brindada en el portal web del Gobierno Regional 11) Recibe respuesta al correo electrónico sobre lo solicitado 12) Recibe respuesta oportuna mediante el whatsapp 13) Responde a sus comentarios a través de facebook	Rango Alta Media Baja
	Dialogo(recepción)		
Transacción	Pagos virtuales	14) Realiza pagos virtuales para optimizar tramites 15) Confía en los pagos virtual mediante el portal web 16) Realiza tramites online mediante le portal web 17) Tramita la documentación online desde el inicio hasta el fin.	
	Tramites online		
Transformación	Bienestar	18) Le brinda bienestar en los trámites que realiza en el Gobierno Regional. 19) Recibe beneficios en cuanto al tiempo y costo en el trámite que realiza. 20) Cubre sus necesidades de satisfacción en los trámites que realiza en la página web del Gobierno Regional. 21) Busca la satisfacción de los ciudadanos al implementar estrategias de atención online a los ciudadanos	
	Satisfacción		

		22) Permite la satisfacción adecuada de usuario en el funcionamiento de la tecnología propuesta por el Gobierno Regional	
Variable: Interactividad del usuario			
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
Pasivo	Recepción de la información	1) El proceso de búsqueda de información dentro del portal web es rápida y ágil. 2) La información mostrada en el portal web es actualizada. 3) La información publicada en la página web es de alta calidad y confiable	Escala de Medición Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre Rango Alta Media Baja
	Visualización de imágenes	4) El modo en el que la información está organizada en el portal web le parece adecuada. 5) Percibe con claridad la información mostrada en el portal web 6) Se relaciona con el lenguaje y la redacción del portal web	
	Lectura de texto	7) Encuentra la información que requiere dentro del portal web 8) Visualiza imágenes de buena resolución en el portal web 9) Son descargarles las imágenes mostradas en el portal web	
	Navegación a través de botones	10) El tipo de letra del portal web le permite leer los textos de manera clara 11) Interactúa con los botones de navegación del portal web 12) La navegación dentro del portal web le resulta fácil	
Interacción Limitada	Respuestas simples	13) El portal web le permite enviar respuestas a formularios. 14) Le brinda un tutorial con instrucciones de uso del portal web.	
	Indicaciones de la instrucción	15) Las indicaciones del tutorial le ayudan con el uso del portal web.	
Interacción compleja	Respuestas múltiples	16) El portal web le permite enviar respuestas múltiples a formularios 17) Introduce texto en los formularios del portal web	
	Entrada a cuadros de texto	18) Manipula los objetos gráficos mostrados en el portal web	
	Manipulación de objetos gráficos		
Interacción en tiempo real	Participación	19) Le permite participar y dar opiniones de la facilidad de uso del portal web. 20) Las noticias mostradas en el portal web refleja la situación real que atraviesa la región apurimeña.	
	Refleja exactamente la situación	21) El portal web contiene un libro de reclamaciones en el cual usted participa 22) El portal le muestra información exacta de las noticias que ocurren en la región de Apurímac 23) Encuentra información de la situación en tiempo real de los contagios COVID en la región Apurímac.	

Anexo 3. Instrumentos

Dirigido al ciudadano

Cuestionario Sobre el Gobierno electrónico

N° de Cuestionario: _____ Fecha de recolección: ____/____/____

Presentación: Previo un cordial saludo, el presente cuestionario forma parte del estudio de investigación: **Gobierno Electrónico e interactividad del usuario en el Gobierno Regional de Apurímac, 2022**, y tiene como finalidad conocer la relación que existe entre el gobierno electrónico y la interactividad del usuario.

Instrucción 01:

Responda las preguntas marcando con un aspa "X" la alternativa que usted considere pertinente según las siguientes condiciones:

Nivel de Calificación	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

N°	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Presencia					
1	Visualiza con facilidad las leyes que el Gobierno Regional difunde en su portal web.					
2	Realiza consultas sobre las leyes que el Gobierno regional promueve en su portal web.					
3	Observa los reglamentos actualizados compartidos en el portal web.					
4	Identifica los órganos internos en la estructura organizacional en la web.					
5	Realiza consulta de las resoluciones ejecutivas regional del portal web.					
6	Identificada el nombre y cargo de las autoridades en el directorio web.					
7	Visualiza el perfil profesional de las autoridades en el directorio.					
	DIMENSIÓN 2: Interacción					
8	Accede a la mesa de partes del portal web.					
9	Registra documentos en la mesa de partes virtual del portal web del Gobierno Regional.					

10	Realiza cotizaciones brindada en el portal web del Gobierno Regional.					
11	Recibe respuesta al correo electrónico sobre lo solicitado.					
12	Recibe respuesta oportuna mediante el whatsapp.					
13	Responde a sus comentarios a través de facebook.					
	DIMENSIÓN: Transacción					
14	Realiza pagos virtuales para optimizar trámites.					
15	Confía en los pagos virtuales mediante el portal web.					
16	Realiza tramites online mediante le portal web.					
17	Tramita la documentación online desde el inicio hasta el fin.					
	DIMENSIÓN: Transformación					
18	Le brinda bienestar en los trámites que realiza en el Gobierno Regional.					
19	Recibe beneficios en cuanto al tiempo y costo en el trámite que realiza.					
20	Cubre sus necesidades de satisfacción en los trámites que realiza en la página web del Gobierno Regional.					
21	Busca la satisfacción de los ciudadanos al implementar estrategias de atención online a los ciudadanos.					
22	Permite la satisfacción adecuada de usuario en el funcionamiento de la tecnología propuesta por el Gobierno Regional.					

Dirigido al ciudadano

Cuestionario Sobre la interactividad del usuario

N° de Cuestionario: _____ Fecha de recolección: ____/____/____

Presentación: Previo un cordial saludo, el presente cuestionario forma parte del estudio de investigación: **Gobierno Electrónico e interactividad del usuario en el Gobierno Regional de Apurímac, 2022**, y tiene como finalidad conocer la relación que existe entre el gobierno electrónico y la interactividad del usuario.

Instrucción 01:

Responda las preguntas marcando con un aspa "X" la alternativa que usted considere pertinente según las siguientes condiciones:

Nivel de Calificación	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

N°	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Pasivo					
1	El proceso de búsqueda de información dentro del portal web es rápida y ágil.					
2	La información mostrada en el portal web es actualizada.					
3	La información publicada en la página web es de alta calidad y confiable.					
4	El modo en el que la información está organizada en el portal web le parece adecuada.					
5	Percibe con claridad la información mostrada en el portal web.					
6	Se relaciona con el lenguaje y la redacción del portal web.					
7	Encuentra la información que requiere dentro del portal web.					
8	Visualiza imágenes de buena resolución en el portal web.					
9	Son descargarles las imágenes mostradas en el portal web.					
10	El tipo de letra del portal web le permite leer los textos de manera le clara.					
11	Interactúa con los botones de navegación del portal web.					
12	La navegación dentro del portal web le resulta fácil.					

	DIMENSIÓN 2: Interacción Limitada						
13	El portal web le permite enviar respuestas a formularios.						
14	Le brinda un tutorial con instrucciones de uso del portal web.						
15	Las indicaciones del tutorial le ayudan con el uso del portal web.						
	DIMENSIÓN 3: Interacción compleja						
16	El portal web le permite enviar respuestas múltiples a formularios.						
17	Introduce texto en los formularios del portal web.						
18	Manipula los objetos gráficos mostrados en el portal web.						
	DIMENSIÓN 4: Interacción en tiempo real						
19	Le permite participar y dar opiniones de la facilidad de uso del portal web.						
20	Las noticias mostradas en el portal web refleja la situación real que atraviesa la región apurimeña.						
21	El portal web contiene un libro de reclamaciones en el cual usted participa.						
22	El portal le muestra información exacta de las noticias que ocurren en la región de Apurímac.						

Anexo 4. Validación de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Presencia							
1	Visualiza con facilidad las leyes que el Gobierno Regional difunde en su portal web.	x		x		x		
2	Realiza consultas sobre las leyes que el Gobierno regional promueve en su portal web.	x		x		x		
3	Observa los reglamentos actualizados compartidos en el portal web.	x		x		x		
4	Identifica los órganos internos en la estructura organizacional en la web.	x		x		x		
5	Realiza consulta de las resoluciones ejecutivas regional del portal web.	x		x		x		
6	Identificada el nombre y cargo de las autoridades en el directorio web.	x		x		x		
7	Visualiza el perfil profesional de las autoridades en el directorio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Interacción	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Accede a la mesa de partes del portal web.	x		x		x		
9	Registra documentos en la mesa de partes virtual del portal web del Gobierno Regional.	x		x		x		
10	Realiza cotizaciones brindada en el portal web del Gobierno Regional.	x		x		x		
11	Recibe respuesta al correo electrónico sobre lo solicitado.	x		x		x		
12	Recibe respuesta oportuna mediante el whatsapp.	x		x		x		
13	Responde a sus comentarios a través de facebook.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Transacción	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Realiza pagos virtuales para optimizar trámites.	x		x		x		
15	Confía en los pagos virtuales mediante el portal web.	x		x		x		
16	Realiza tramites online mediante le portal web.	x		x		x		
17	Tramita la documentación online desde el inicio hasta el fin.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Transformación	Si	No	Si	No	Si	No	

18	Le brinda bienestar en los trámites que realiza en el Gobierno Regional.	x		x		x	
19	Recibe beneficios en cuanto al tiempo y costo en el trámite que realiza.	x		x		x	
20	Cubre sus necesidades de satisfacción en los trámites que realiza en la página web del Gobierno Regional.	x		x		x	
21	Busca la satisfacción de los ciudadanos al implementar estrategias de atención online a los ciudadanos.	x		x		x	
22	Permite la satisfacción adecuada de usuario en el funcionamiento de la tecnología propuesta por el Gobierno Regional.	x		x		x	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: INTERACTIVIDAD DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Pasivo							
1	El proceso de búsqueda de información dentro del portal web es rápida y ágil.	x		x		x		
2	La información mostrada en el portal web es actualizada.	x		x		x		
3	La información publicada en la página web es de alta calidad y confiable.	x		x		x		
4	El modo en el que la información está organizada en el portal web le parece adecuada.	x		x		x		
5	Percibe con claridad la información mostrada en el portal web.	x		x		x		
6	Se relaciona con el lenguaje y la redacción del portal web.	x		x		x		
7	Encuentra la información que requiere dentro del portal web.	x		x		x		
8	Visualiza imágenes de buena resolución en el portal web.	x		x		x		
9	Son descargarles las imágenes mostradas en el portal web.	x		x		x		
10	El tipo de letra del portal web le permite leer los textos de manera le clara.	x		x		x		
11	Interactúa con los botones de navegación del portal web.	x		x		x		
12	La navegación dentro del portal web le resulta fácil.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Interacción Limitada	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El portal web le permite enviar respuestas a formularios.	x		x		x		
14	Le brinda un tutorial con instrucciones de uso del portal web.	x		x		x		
15	Las indicaciones del tutorial le ayudan con el uso del portal web.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Interacción compleja	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El portal web le permite enviar respuestas múltiples a formularios.	x		x		x		
17	Introduce texto en los formularios del portal web.	x		x		x		

18	Manipula los objetos gráficos mostrados en el portal web.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 4: Interacción en tiempo real	Si	No	Si	No	Si	No
19	Le permite participar y dar opiniones de la facilidad de uso del portal web.	x		x		x	
20	Las noticias mostradas en el portal web refleja la situación real que atraviesa la región apurimeña.	x		x		x	
21	El portal web contiene un libro de reclamaciones en el cual usted participa.	x		x		x	
22	El portal le muestra información exacta de las noticias que ocurren en la región de Apurímac.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Michael I. Mendieta Pérez

DNI: 068002088

Especialidad del validador: Mg. Ciencia Política y Gobierno

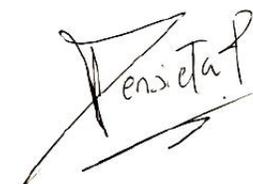
29 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Presencia							
1	Visualiza con facilidad las leyes que el Gobierno Regional difunde en su portal web.	x		x		x		
2	Realiza consultas sobre las leyes que el Gobierno regional promueve en su portal web.	x		x		x		
3	Observa los reglamentos actualizados compartidos en el portal web.	x		x		x		
4	Identifica los órganos internos en la estructura organizacional en la web.	x		x		x		
5	Realiza consulta de las resoluciones ejecutivas regional del portal web.	x		x		x		
6	Identificada el nombre y cargo de las autoridades en el directorio web.	x		x		x		
7	Visualiza el perfil profesional de las autoridades en el directorio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Interacción	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Accede a la mesa de partes del portal web.	x		x		x		
9	Registra documentos en la mesa de partes virtual del portal web del Gobierno Regional.	x		x		x		
10	Realiza cotizaciones brindada en el portal web del Gobierno Regional.	x		x		x		
11	Recibe respuesta al correo electrónico sobre lo solicitado.	x		x		x		
12	Recibe respuesta oportuna mediante el whatsapp.	x		x		x		
13	Responde a sus comentarios a través de facebook.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Transacción	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Realiza pagos virtuales para optimizar trámites.	x		x		x		
15	Confía en los pagos virtuales mediante el portal web.	x		x		x		
16	Realiza tramites online mediante le portal web.	x		x		x		
17	Tramita la documentación online desde el inicio hasta el fin.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Transformación	Si	No	Si	No	Si	No	

18	Le brinda bienestar en los trámites que realiza en el Gobierno Regional.	x		x		x	
19	Recibe beneficios en cuanto al tiempo y costo en el trámite que realiza.	x		x		x	
20	Cubre sus necesidades de satisfacción en los trámites que realiza en la página web del Gobierno Regional.	x		x		x	
21	Busca la satisfacción de los ciudadanos al implementar estrategias de atención online a los ciudadanos.	x		x		x	
22	Permite la satisfacción adecuada de usuario en el funcionamiento de la tecnología propuesta por el Gobierno Regional.	x		x		x	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: INTERACTIVIDAD DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Pasivo							
1	El proceso de búsqueda de información dentro del portal web es rápida y ágil.	x		x		x		
2	La información mostrada en el portal web es actualizada.	x		x		x		
3	La información publicada en la página web es de alta calidad y confiable.	x		x		x		
4	El modo en el que la información está organizada en el portal web le parece adecuada.	x		x		x		
5	Percibe con claridad la información mostrada en el portal web.	x		x		x		
6	Se relaciona con el lenguaje y la redacción del portal web.	x		x		x		
7	Encuentra la información que requiere dentro del portal web.	x		x		x		
8	Visualiza imágenes de buena resolución en el portal web.	x		x		x		
9	Son descargarles las imágenes mostradas en el portal web.	x		x		x		
10	El tipo de letra del portal web le permite leer los textos de manera le clara.	x		x		x		
11	Interactúa con los botones de navegación del portal web.	x		x		x		
12	La navegación dentro del portal web le resulta fácil.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Interacción Limitada	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El portal web le permite enviar respuestas a formularios.	x		x		x		
14	Le brinda un tutorial con instrucciones de uso del portal web.	x		x		x		
15	Las indicaciones del tutorial le ayudan con el uso del portal web.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Interacción compleja	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El portal web le permite enviar respuestas múltiples a formularios.	x		x		x		
17	Introduce texto en los formularios del portal web.	x		x		x		

18	Manipula los objetos gráficos mostrados en el portal web.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 4: Interacción en tiempo real	Si	No	Si	No	Si	No
19	Le permite participar y dar opiniones de la facilidad de uso del portal web.	x		x		x	
20	Las noticias mostradas en el portal web refleja la situación real que atraviesa la región apurimeña.	x		x		x	
21	El portal web contiene un libro de reclamaciones en el cual usted participa.	x		x		x	
22	El portal le muestra información exacta de las noticias que ocurren en la región de Apurímac.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Benites Ocampo Cesar Alexis

DNI: 40390280

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

29 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Presencia							
1	Visualiza con facilidad las leyes que el Gobierno Regional difunde en su portal web.	x		x		x		
2	Realiza consultas sobre las leyes que el Gobierno regional promueve en su portal web.	x		x		x		
3	Observa los reglamentos actualizados compartidos en el portal web.	x		x		x		
4	Identifica los órganos internos en la estructura organizacional en la web.	x		x		x		
5	Realiza consulta de las resoluciones ejecutivas regional del portal web.	x		x		x		
6	Identificada el nombre y cargo de las autoridades en el directorio web.	x		x		x		
7	Visualiza el perfil profesional de las autoridades en el directorio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Interacción	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Accede a la mesa de partes del portal web.	x		x		x		
9	Registra documentos en la mesa de partes virtual del portal web del Gobierno Regional.	x		x		x		
10	Realiza cotizaciones brindada en el portal web del Gobierno Regional.	x		x		x		
11	Recibe respuesta al correo electrónico sobre lo solicitado.	x		x		x		
12	Recibe respuesta oportuna mediante el whatsapp.	x		x		x		
13	Responde a sus comentarios a través de facebook.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Transacción	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Realiza pagos virtuales para optimizar trámites.	x		x		x		
15	Confía en los pagos virtuales mediante el portal web.	x		x		x		
16	Realiza tramites online mediante le portal web.	x		x		x		
17	Tramita la documentación online desde el inicio hasta el fin.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Transformación	Si	No	Si	No	Si	No	

18	Le brinda bienestar en los trámites que realiza en el Gobierno Regional.	x		x		x		
19	Recibe beneficios en cuanto al tiempo y costo en el trámite que realiza.	x		x		x		
20	Cubre sus necesidades de satisfacción en los trámites que realiza en la página web del Gobierno Regional.	x		x		x		
21	Busca la satisfacción de los ciudadanos al implementar estrategias de atención online a los ciudadanos.	x		x		x		
22	Permite la satisfacción adecuada de usuario en el funcionamiento de la tecnología propuesta por el Gobierno Regional.	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: INTERACTIVIDAD DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Pasivo							
1	El proceso de búsqueda de información dentro del portal web es rápida y ágil.	x		x		x		
2	La información mostrada en el portal web es actualizada.	x		x		x		
3	La información publicada en la página web es de alta calidad y confiable.	x		x		x		
4	El modo en el que la información está organizada en el portal web le parece adecuada.	x		x		x		
5	Percibe con claridad la información mostrada en el portal web.	x		x		x		
6	Se relaciona con el lenguaje y la redacción del portal web.	x		x		x		
7	Encuentra la información que requiere dentro del portal web.	x		x		x		
8	Visualiza imágenes de buena resolución en el portal web.	x		x		x		
9	Son descargarles las imágenes mostradas en el portal web.	x		x		x		
10	El tipo de letra del portal web le permite leer los textos de manera le clara.	x		x		x		
11	Interactúa con los botones de navegación del portal web.	x		x		x		
12	La navegación dentro del portal web le resulta fácil.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Interacción Limitada	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El portal web le permite enviar respuestas a formularios.	x		x		x		
14	Le brinda un tutorial con instrucciones de uso del portal web.	x		x		x		
15	Las indicaciones del tutorial le ayudan con el uso del portal web.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Interacción compleja	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El portal web le permite enviar respuestas múltiples a formularios.	x		x		x		
17	Introduce texto en los formularios del portal web.	x		x		x		

18	Manipula los objetos gráficos mostrados en el portal web.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Interacción en tiempo real	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Le permite participar y dar opiniones de la facilidad de uso del portal web.	x		x		x		
20	Las noticias mostradas en el portal web refleja la situación real que atraviesa la región apurimeña.	x		x		x		
21	El portal web contiene un libro de reclamaciones en el cual usted participa.	x		x		x		
22	El portal le muestra información exacta de las noticias que ocurren en la región de Apurímac.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Flores Bolivar Luis Alberto

DNI: 10352413

Especialidad del validador: Doctor en Administración

29 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos

Variable 1. Gobierno electrónico

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
G1	51,77	765,289	,920	,990
G2	52,33	755,195	,902	,990
G3	51,73	784,271	,941	,990
G4	51,77	777,013	,914	,990
G5	51,97	766,240	,908	,990
G6	52,03	793,895	,837	,991
G7	52,10	756,783	,937	,990
G8	51,57	769,013	,973	,990
G9	51,60	771,145	,938	,990
G10	51,37	788,171	,865	,991
G11	51,77	768,944	,970	,990
G12	52,47	763,913	,912	,990
G13	51,83	785,316	,893	,990
G14	51,70	778,907	,873	,990
G15	51,77	788,116	,852	,991
G16	52,40	759,559	,910	,990
G17	52,10	755,679	,925	,990
G18	51,60	771,145	,957	,990
G19	51,60	771,766	,930	,990
G20	51,93	763,099	,917	,990
G21	51,90	755,197	,945	,990
G22	52,40	758,593	,909	,990

Variable 2. Interactividad del usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,995	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	43,20	676,924	,983	,995
I2	42,53	706,671	,957	,995
I3	43,13	713,361	,852	,996
I4	43,23	679,564	,986	,995
I5	42,67	680,989	,976	,995
I6	42,43	697,082	,975	,995
I7	42,87	688,120	,956	,995
I8	43,20	678,234	,980	,995
I9	43,07	675,306	,963	,995
I10	42,80	690,166	,973	,995
I11	42,53	705,223	,954	,995
I12	42,83	684,695	,967	,995
I13	43,17	674,489	,979	,995
I14	42,97	688,723	,962	,995
I15	42,80	682,717	,960	,995
I16	42,73	686,133	,973	,995
I17	42,40	695,903	,976	,995
I18	42,93	693,375	,925	,995
I19	43,23	681,702	,973	,995
I20	42,80	682,717	,960	,995

Anexo 6. Carta de aceptación



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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20527141762
GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos ABG. SIMIONA CABALLERO UTANI	DNI: 10284383

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
GOBIERNO ELECTRÓNICO E INTERACTIVIDAD DEL USUARIO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos SHERMELIN DELIA ALLCCA HUANCA	DNI: 47474007

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

Lugar y Fecha: Abancay, 06 de julio 2022



Firma: Abg. Simiona Caballero Utani
DIRECTOR

(Titular o Representante legal de la Institución)

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



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS Y ESCALAFÓN

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Abancay, miércoles 06 de Julio 2022

CARTA N° 087 2022-GR.AP.DRA/ORRHHyE.

SEÑOR : ALLCCA HUANCA SHERMELIN DELIA
ESTUDIANTE DE MAESTRIA DE LA U.C.V

ASUNTO : SE OTORGA AUTORIZACIÓN A ESTUDIANTE, PARA
RECAVAR INFORMACION

REF. : CARTA P. 0888-2022-UCV-EPG-SP

Mediante el presente me dirijo a usted en virtud al documento de la referencia, solicitando se le otorgue el permiso y brindar las facilidades, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, en la modalidad semipresencial del semestre 2022-1.

Al respecto, el que suscribe Abg. **SIMIONA CABALLERO UTANI**, Directora de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Apurímac quién **OTORGA LA AUTORIZACIÓN**, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRIA que se encuentra desarrollando el trabajo de Investigación (tesis) "**GOBIERNO ELECTRONICO E INTERACTIVIDAD DEL USUARIO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC**"

Es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,


Abg. Simona Caballero Utani
DIRECTOR





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 22 de junio de 2022

Carta P. 0888-2022-UCV-EPG-SP



28 JUN. 2022

LIC. BALTAZAR LANTARON NUÑEZ
GOBERNADOR REGIONAL
GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ALLCCA HUANCA SHERMELIN DELIA**; identificado(a) con DNI/CE N° 47474007 y código de matrícula N° 7002449149; estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de **MAESTRO(A)**, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Gobierno Electrónico e interactividad del usuario en el Gobierno Regional de Apurímac, 2022.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe