



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno electrónico y capacidad operativa en tiempos de pandemia
del Gobierno Regional de Piura, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Naquiche Benites, Silvia Vanessa (orcid.org/0000-0002-4364-7811)

ASESOR:

Dr. Alarcon Llontop, Luis Rolando (orcid.org/0000-0001-9912-1299)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico esta investigación con todo mi amor a mi hija Zoeth, quien es fuente de mi motivación e impulsa el deseo de una continua superación en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor de tesis por sus enseñanzas compartidas durante la elaboración de esta tesis.

A mis padres Silvia Benites y José Naquiche, quienes me han apoyado en mi carrera y quienes siempre me han brindado sus palabras de perseverancia para cumplir con esta meta.

A mi hermana Lesly Alessandra, por compartir alegrías y apoyarme.

Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de Recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Personal del Gobierno Regional Piura-Sede Central.....	13
Tabla 2: Muestra del estudio	14
Tabla 3: Prueba de normalidad	14
Tabla 4: Correlación entre el gobierno electrónico y la capacidad operativa	14
Tabla 5: Correlación entre los recursos y el gobierno electrónico.....	14
Tabla 6: Correlación entre los habilidades y el gobierno electrónico	14
Tabla 7: Correlación entre los productividad y el gobierno electrónico.....	14

RESUMEN

Esta investigación buscó relacionar Gobierno Electrónico y Capacidad Operativa en los trabajadores del Gobierno Regional de Piura, 2022. Fue un estudio básico, metodología cuantitativa, no experimental, tipo correlacional y nivel descriptivo. Se usó la técnica de la encuesta con el instrumento cuestionario, uno para cada variable, validados y sometidos a pruebas de confiabilidad, aplicados a 50 participantes. La variable Gobierno Electrónico se dimensionó en Herramientas Tecnológicas, Servicios y Participación Ciudadana. La variable Capacidad Operativa se dimensionó en Recursos, Habilidades y Productividad. Se planteó la hipótesis de que Capacidad Operativa tiene una relación con Gobierno Electrónico, constatándose la misma en un nivel alto, confirmándose anteriores estudios; la dimensión Habilidades fue la de menor correlación con Gobierno Electrónico, la dimensión Recursos y la dimensión Productividad tienen un moderado nivel de correlación con Gobierno Electrónico. Conclusiones: La relación entre Capacidad Operativa y Gobierno Electrónico en periodos de pandemia, existe en un nivel moderado; la dimensión Recursos tiene una moderada correspondencia con Gobierno Electrónico, la dimensión Habilidades tiene la menor correlación con Gobierno Electrónico y la correlación de la dimensión Productividad con Gobierno Electrónico, es moderada. Hallazgos que permitieron recomendar realizar cambios en la distribución espacial de las instalaciones del Gobierno Regional de Piura.

Palabras clave: Capacidades, Pandemia, Plataformas digitales, Recursos, Tecnologías.

ABSTRACT

This research sought to relate Electronic Government and Operational Capacity in the workers of the Regional Government of Piura, 2022. It was a basic study, quantitative, non-experimental methodology, correlational type and descriptive level. The survey technique was used with the questionnaire instrument, one for each variable, validated and submitted to reliability tests, applied to 50 participants. The Electronic Government variable was dimensioned in Technological Tools, Services and Citizen Participation. The Operative Capacity variable was dimensioned in Resources, Skills and Productivity. The hypothesis that Operative Capacity has a relationship with Electronic Government was raised, verifying it at a high level, confirming previous studies; the Skills dimension was the one with the lowest correlation with Electronic Government, the Resources dimension and the Productivity dimension have a moderate level of correlation with Electronic Government. Conclusions: The relationship between Operational Capacity and Electronic Government in pandemic periods exists at a moderate level; the Resources dimension has a moderate correspondence with Electronic Government, the Skills dimension has the lowest correlation with Electronic Government and the correlation of the Productivity dimension with Electronic Government is moderate. Findings that allowed recommending changes in the spatial distribution of the facilities of the Regional Government of Piura.

Keywords: Capacities, Pandemic, Digital Platforms, Resources, Technologies.

I. INTRODUCCIÓN

El Gobierno Electrónico es definido como un gobierno digital que emplea las tecnologías de la información con el fin de que estas sean implementadas en las instituciones públicas para perfeccionar la eficiencia en la administración pública, promoviendo de esta manera valores en los servidores públicos para fortalecer los mecanismos democráticos que faciliten herramientas digitales para el uso de la información (Luna et ál., 2015). Asimismo, el gobierno electrónico está comprendido por el grupo de las TIC para que instituciones que pertenecen al Estado logren perfeccionar el servicio proporcionado a los administrados, transparentando una eficiente participación de los ciudadanos (Arellano y Cámara, 2017).

Con respecto a la capacidad operativa, Chase, Jacobs y Aquilano (2009) lo consideran como un absoluto de la productividad que un sistema produce a lo largo de un tiempo específico y ello depende de una buena planificación.

Murcia Economía (2020), manifiesta que España ha optado por incorporar la firma electrónica como parte de la modernización hacia un gobierno digital, buscando mejorar el servicio y la practicidad de la administración electrónica, planteando disminuir el uso de papel y optimizar la eficacia de los procesos administrativos, con miras a que las entidades públicas brinden un servicio de mejor calidad.

En América Latina, algunos países como Colombia, Argentina, Chile y Brasil, han logrado innovar variados medios digitales ante la presión ciudadana, siendo el país colombiano el que ostenta un avance constante en cuanto a la simplificación de trámites, lo que lo ubica entre los primeros lugares respecto a la transformación tecnológica digital (López y Vega,2017).

En el Perú, las entidades del Estado han venido implementando un gobierno electrónico, dejando de lado lo tradicional para dar paso a las prestaciones digitales, en razón a ello se dio la Ley N°27658, sobre la Modernización de la Gestión del Estado, la misma que apunta a obtener niveles superiores de eficiencia en la administración pública con la intención de brindar un mejor servicio de atención a los administrados. Además, se tiene el D.L. N° 1412-2018, así como el Decreto Supremo N° 029-2021 (Plataforma digital única del Estado Peruano) respecto a la Ley de Gobierno Digital y su reglamento.

El Gobierno Regional de Piura no ha sido ajeno a esta vorágine informática, y ha venido implementado medidas que permitan su adecuación a la nueva realidad de la administración pública, siendo durante la coyuntura de la Covid-19, cuando se declaró Estado Nacional de Emergencia, con el Decreto Supremo N°044-2020-PCM, y se adoptó el tema de la virtualidad, cuando según Corral et ál. (2020) se pudo evidenciar la falta de modernización en los procesos administrativos, debido a que no existía inversión en la implementación de herramientas tecnológicas. Aunado a ello, los servidores y funcionarios públicos no se encontraban debidamente capacitados para el uso de las herramientas tecnológicas, desde el uso del aplicativo zoom para el desarrollo de sus sesiones de manera virtual, hasta la utilización de la página digital del Sistema Integrado para la Gestión y Eficiencia Administrativa (SIGEA), la misma que se implementó para recepcionar y tramitar los expedientes administrativos para la emisión del acto resolutivo correspondiente. Asimismo, al no haber invertido en herramientas tecnológicas, hubieron algunos trabajadores que tuvieron que asistir a sus oficinas para realizar tareas propias de la entidad, pese al riesgo de contagio, puesto que, se debían evaluar los expedientes administrativos en el escenario de la emergencia sanitaria en beneficio de la población.

En ese sentido, surge el problema general: ¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico con la capacidad operativa en tiempos de pandemia en el Gobierno Regional Piura, 2022? Y problemas específicos: a) ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y los recursos en tiempos de pandemia del Gobierno Regional Piura, 2022?, b) ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y las habilidades en tiempos de pandemia del Gobierno Regional Piura, 2022? Y c) ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la productividad en tiempos de pandemia del Gobierno Regional Piura 2022?

Además, se tuvieron las siguientes justificaciones: fue conveniente debido a la contribución que significó para los servidores públicos y autoridades del gobierno regional de Piura, quienes tendrán la posibilidad de contar con información al momento de tomar las diferentes decisiones en momentos en que se tengan que afrontar calamidades. Asimismo, tuvo una relevancia social, en la medida que los resultados darán la posibilidad de replantear el ofrecimiento de servicios que brinda

el gobierno regional de Piura a la ciudadanía, buscando mejores niveles de eficiencia y transparencia, en beneficio del bienestar social. En cuanto a la Implicancia práctica, sustentó su importancia práctica en que generará nuevas posturas y actitudes frente a la necesidad de tener una mayor apertura con las TIC relacionadas con el gobierno electrónico, más aún cuando la presencialidad deba evitarse. A su vez, el valor teórico se sustentó en el significado de una importante contribución al cúmulo de conocimientos respecto al gobierno electrónico y la capacidad operativa en los aciagos tiempos de pandemia, pues afianza desde una perspectiva diferente, la importancia de estas variables, constituyendo elementos cardinales en similares trabajos que se puedan desarrollar. Por último, su utilidad metodológica guardó el debido rigor científico, exhibió la confección de un diseño, instrumentos y técnicas de fácil entendimiento, por lo que resultarán de utilidad en caso que otros investigadores requieran usarlos en sus investigaciones.

Asimismo, se planteó el objetivo general: Determinar el nivel de correlación entre el gobierno electrónico y capacidad operativa en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura, 2022. Y como objetivos específicos: O1: Identificar el nivel de correlación que existe entre el gobierno electrónico y los servidores públicos en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022, O2: Analizar el nivel de correlación que existe entre el gobierno electrónico y funcionarios públicos en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022 y O3: Determinar el nivel de correlación que existe entre el gobierno electrónico y la productividad en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022.

Por consiguiente, se planteó como Hipótesis general: H_i : La relación entre el gobierno electrónico y la capacidad operativa en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura es alta y positiva y H_o : La relación entre el gobierno electrónico y capacidad operativa en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura es alta y positiva. Como Hipótesis específicas: H_i : Existe una correlación alta y positiva entre el gobierno electrónico y los recursos en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022. H_o : No Existe una correlación alta y positiva entre el gobierno electrónico y los recursos en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022. H_i : Existe una correlación alta y positiva entre el gobierno electrónico y las habilidades en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022 H_o :

No Existe una correlación alta y positiva entre el gobierno electrónico y funcionarios públicos en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022. Hi: Existe una correlación alta y positiva entre el gobierno electrónico y la productividad en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022. Ho: No existe una correlación alta y positiva entre el gobierno electrónico y la productividad en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Cabrera (2021) investigó el Gobierno Digital relacionado con la Participación Ciudadana en Colombia, con el objetivo de conocer el tipo de participación ciudadana que atañe al esquema del portal electrónico de la gobernación de Nariño, Colombia, 2017-2018. Fue un trabajo de diseño mixto, que utilizó la técnica de la entrevista con 18 preguntas aplicadas a una muestra de 11 diseñadores y cooperadores del portal electrónico. Como resultados se obtuvieron que el diseño del portal electrónico se erige sobre la base de cierto número de procesos que se ejecutan diariamente y que alcanzan las diferentes instancias de la gestión pública, develando que el diseño es de la participación informativa, salvo las de los instrumentos de Justicia Abierta, llegando a concluir que las políticas y normativa de gobierno electrónico ostentan principios de colaboración, transparencia y participación; que los instrumentos de participación facilitan los trámites y la información de la comunidad, pues corresponden esencialmente a la participación informativa y se conciben como un mecanismo que transparenta la rendición de cuentas.

A nivel nacional, Mejía (2022) llevó a cabo una investigación en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02-2020 de San Martín de Porres, Lima con el objetivo de conocer como incide el Covid sobre el Gobierno Electrónico. Estudio básico, diseño no experimental y correlacional. Con una población de 240 colaboradores de UGEL, de la cual se extrajo una muestra 40 trabajadores. La técnica usada fue la encuesta, aplicando un cuestionario para cada variable, de 20 preguntas para Gobierno Electrónico y 12 interrogantes para Pandemia Covid-19. Resultados, del total de 40 trabajadores de la UGEL N° 02, el 5% considera que el nivel de incidencia de la pandemia es bajo, mientras que el 82,50% manifiesta que el nivel es medio y un 12,50% expresa que el nivel es alto, asimismo, para la variable gobierno electrónico, el 12,50% de trabajadores manifiestan que el nivel es bajo, el 60,00% que el nivel es medio y un 27,50% que el nivel es alto, precisándose que existe una fuerte correlación positiva, con un coeficiente de Pearson de 0.83. Se arribó a la conclusión que hay una significativa incidencia de la Pandemia Covid-19 en el Gobierno Electrónico de la UGEL.

Por último, a nivel local, Rosas (2019) en su estudio estableció el objetivo: determinar la relación del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en la comuna distrital de Tambogrande, Piura 2020, para lo cual utilizó un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional. La población fue de 94 trabajadores municipales, siendo la muestra censal, igual que la población. El estudio usó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, uno para cada variable con 12 preguntas cada uno, obteniendo como resultados la ratificación de la hipótesis alternativa con una relación directa y significativa entre las variables, obteniendo un valor de 0,722 del coeficiente rho de Spearman. Conclusión: Que existe una correlación directa y positiva entre las variables, por lo que, la obtención de índices altos de satisfacción del usuario se dará con la mejora en el gobierno electrónico.

El estudio de gobierno electrónico ha ido evolucionando con el transcurrir del tiempo, pudiendo existir hasta cuatro clases de ideales innovativas que se vinculan entre sí: a) de la administración estrictamente electrónica, que expresa que el gobierno electrónico es un elemento tecnológico indispensable para que los servicios públicos y sus trámites que se brindan a la ciudadanía sean más efectivos y eficientes (Coroján y Campos, 2011), b) del e-government del gobierno transparente, que dice que viene a constituirse la técnica de que contrapesa el ejercicio de los gobernados y los que gobiernan, íntimamente relacionada a la transparencia y al derecho de estar informado (Drüke, 2007; Pina et al., 2007), c) De la administración electrónica imparcial e inclusiva, que pretende que nadie se quede fuera de los disfrutes de la era digital y que por ello es prioritario reducir las brechas existentes y promocionar el uso de las TIC como medida para minimizar la exclusión, afianzar el desarrollo económico y fortalecer la cohesión social (Villoria y Ramírez (2013) y d) la del gobierno colaborativo y participativo, que postula que el tener a disposición información gubernamental ayuda a identificar lo falso de lo verdadero, favoreciendo la generación de un mayor y mejor discernimiento y adelanto; un proceso que con la aparición de los wikis y las apps ha hallado una histórica dimensión inexplorada (Schauer, 2011).

Respecto a la capacidad operativa, Celle et ál (2011) refiere que en un principio eran concebidas como competencias distintivas, para posteriormente ser

denominadas como competencias esenciales para el resultado de los objetivos de una empresa. Asimismo, agrega que, durante los años 1980 y 1990, varios países inician los cambios en sus gestiones con el fin de atender mejor a los ciudadanos, de tal manera que, el estado peruano también inició reformas económicas y administrativas. En tal sentido, durante la última década, comenzaron significativos esfuerzos en las modificaciones administrativas como el inicio de la reforma del servicio civil, tal reforma es de gran importancia con el fin de garantizar las actividades del Estado. Por consiguiente, desde agosto del año 2010, existe una estrategia de modernización nacional que prioriza una transformación progresiva, sistemática y controlada de un modelo de gestión funcional a un modelo de gestión por procesos, el cual procederá, en un periodo corto. Finalmente, se propuso la incorporación ordenada de TIC en la prestación de servicios, esto ha permitido normalizar las labores de los trabajadores, generando vinculaciones diversas con los ciudadanos; para facilitar el gobierno electrónico.

La teoría general que sustenta al gobierno electrónico, según Stoner et ál (2014) es la Teoría de la Inclusión que hace referencia a que posee características sociales y está conectado con las condiciones de acceso según el nivel de diferenciación social, y la comunicación.

En tanto que la teoría que respalda a la capacidad operativa, según Mendoza y Moreira (2021) es la teoría clásica, que se refiere a la totalidad de actos para administrar labores y recursos de la organización, teniendo habilidad de dirigir y organizar las funciones con fin de advertir y solucionar problemas para alcanzar los propósitos establecidos con ayuda de las personas y de otros recursos.

El Gobierno Electrónico, es definido por Fang (2012) como aquel aprovechamiento de tecnologías para promover la igualdad de accesibilidad a la información gubernativa a fin de incentivar la participación ciudadana. Piana (2009) menciona que este concepto nace en el año 1990 con la Nueva Gestión Pública. Por su parte, Mesa (2014) hace mención que en 1998 era definido por la OCDE como las tecnologías de internet aplicadas en operaciones de tipo comercial y no comercial del gobierno público, para más adelante definirlo como el uso de las TIC.

De otro lado, Barro et ál. (2016) presenta dos definiciones del gobierno electrónico, la primera, como aquella vinculación de los actores involucrados con estructuración y concretización de políticas de utilidad estatal a fin de obtener competitividades y participación para crear valor público y la optimización de los recursos, mediante el uso de tecnologías, y la segunda, como aquella organización de políticas actuales en la administración para implementar sus estrategias de digitalización dirigidas a mejorar su gobernanza y servir a los ciudadanos.

Del mismo modo, Grosvald (2005) indica que particularmente el internet permite un mejor servicio que se le ofrece a la ciudadanía lo que promueve una gobernación eficiente, por lo tanto, lo define como la actividad que basada en tecnologías informativas y comunicativas. A su vez, Nasser (2018) señala que la tecnología, la internet y las nuevas herramientas de comunicación abarca una innovación permanente de los servicios a través de cambios internos y externos, en tanto que Cistoldi (2002) sostiene que la sociedad digital ha venido evolucionando y con la transformación del Estado, el gobierno electrónico se ha incluido como parte de la “era de la información” en las relaciones con el extranjero de poder y en la distribución de la riqueza. Sin embargo, Católico et ál., (2016) sostienen que, ante este desarrollo, las administraciones estatales muchas veces no cuentan con información relevante, sino que utilizan portales institucionales para involucrar activamente a la ciudadanía en temas relacionados con la tributación y su importancia en la generación de recursos para satisfacer las necesidades de la población.

Armas y Armas (2011) mencionan que son cuatro las fases del gobierno electrónico: presencia, interacción, transacción y transformación, las mismas que no son interdependientes, ni requieren que termine una para que comience otra. Cada fase tiene diferentes objetivos y demanda diversos requerimientos en términos de costos, así como la obligación de conocimientos y nivel de uso de las TIC.

Má (2006) menciona las ventajas y desventajas, haciendo alusión que el gobierno electrónico resulta beneficioso, puesto que implicaría la disminución del tiempo en los desiguales procedimientos que efectúan los pobladores; disminución de costos operativos en las entidades gubernativas; acceso y flujo continuo de la información

entre la ciudadanía y la administración. No obstante, entre las desventajas presenta las siguientes: Falta de instalaciones para la instituir un gobierno en línea; desequilibrio político y retraso en la económica, así como el escepticismo generalizado hacia la telemática o prestación de servicios por programas a distancia.

La administración electrónica aumenta la transparencia, hace más eficaces y accesibles los servicios públicos, reconociéndose cada vez más como un facilitador clave para transformar la gobernanza pública (Sachan et al., 2018), los mismos que conforme a Rivera (2006) refiere que las demandas de sus habitantes serán respondidas usando estratégicamente las TIC, lo que fomentará la sociabilidad. A su turno, Salvador (2002) sostiene que el uso de las tecnologías en los gobiernos va a permitir la mejora de su gestión, generando un sistema de interacción e intercambio con los individuos. Asimismo, Araya & Porrúa (2004) mencionan que es imposible de entender un gobierno electrónico separado del gobierno público, por lo que ambos presentan desafíos a situaciones muy similares y juntos traerán beneficios a las metas propuestas por cada gobierno. En esa línea, Mensah (2019) menciona que una de las acciones para optimizar el funcionamiento del gobierno electrónico en las entidades públicas es la interacción entre los ciudadanos y las propias instituciones, puesto que al proveer de mejores opciones para que la población acceda a un servicio gubernamental de calidad, favorecerá a la apertura y transparencia del gobierno a los ciudadanos, situación que beneficiará el vínculo de uno y otro con lo se permitirá afrontar la corrupción del gobierno percibida.

En los últimos años, según Simón y Ramos (2018) el gobierno electrónico viene siendo parte de los diferentes procedimientos públicos en diversos campos y espacios gubernamentales. Asimismo, el uso de las TIC aumenta diariamente por la excelente ayuda brinda en las entidades públicas, posibilitando el cambio progresivo en la interrelación ciudadana, de tal manera que según Naser (2021) se deben utilizar los conocimientos digitales como gestión universal de un conjunto de acciones con el propósito de modernizar el gobierno, en sus tres niveles, para crear valor público, a partir de una clara orientación del bien a producir, tal como sostiene Moore (2002) y de los efectos que se pretende generar en los ciudadanos para que

logren acceder a la información, debido a que se trata del principal consumidor de servicios públicos.

Por último, Cellary (2008) enuncia que el gobierno electrónico es una gran oportunidad en los países subdesarrollados, dado que propicia el mejorar la calidad del propio gobierno y la eficiencia con la que se gestiona sus recursos, tanto económicos o humanos, afirmado así por Esteves (2005) al mencionar que el gobierno electrónico es beneficioso en la gestión política y social en la administración pública.

La capacidad operativa es definida por Arnoletto y Diaz (2009) como la gestión descendente que ejecuta el gerente internamente en su institución organizada para aumentar la productividad y la eficiencia operativa con el fin de lograr las metas de la política proyectada. A su vez, Helfat y Peteraf (2003) conciben a la capacidad operativa a modo de prácticas ordenadas que permiten desenvolver las tareas de manera coordinada, aprovechando los recursos existentes con el objetivo de lograr un resultado final predeterminado. Por su parte Hernández et ál. (2017) sostienen que se refiere al uso de la infraestructura y cognición para elaborar productos y servicios que perfeccionen su utilización, con el objetivo de alcanzar horizontes de eficacia y desarrollo de las instituciones. Por otro lado, la tasa de contestación a las demandas del mercado, la organización de valores, la composición del personal, la alta tecnología y las condiciones de gestión son determinadas por la capacidad del sistema productivo, lo que al mismo tiempo determina la competitividad de la organización (Huertas y Orjuela, 2004). Asimismo, Dávila (2010) menciona que una capacidad operativa no es igual que un recurso, sino que se considera como un procedimiento superior de organización para lograr un proceso de mejora continua, la misma que según Peng, Schroeder y Shah (2008) puede visualizarse como la fortaleza de procedimientos para realizar determinadas tareas. Del mismo modo, Vargas (2018) señala que la capacidad operativa va a depender de una buena organización que acepte establecer los materiales pedidos para la preparación del producto final o el servicio.

Como dimensiones de Gobierno Electrónico se tienen las siguientes:

Herramientas Tecnológicas: Según Cordero (2014) son instrumentos que te ayudan a gestionar, buscar e intercambiar información. Te ayudan diariamente, toda vez que facilitan diversas actividades.

Servicios: Es aquella actividad ofrecida por una parte a otra; son inherentemente intangibles y no crean dominio de nada. Su producción puede o no estar asociada a un producto físico (Kotler y Bloom, 1984).

Participación ciudadana: Cabrero et ál., (2003) explica que los asuntos públicos han sido conceptualizados como una competencia exclusiva del gobierno, en cambio con el progresivo interés de los organizados grupos civiles se ha comprobado que lo público es un espacio mayor que el puro gobierno, reafirmando que lo público influye en la toma de decisiones gubernamentales.

Como dimensiones de Capacidad Operativa se tienen las siguientes:

Recursos: Cuervo (1993) señala que es aquel conjunto de factores que dispone y controla una entidad para desarrollar sus actividades, los cuales se pueden clasificar en físicos, financieros, humanos y tecnológicos.

Habilidades: Son aquellas capacidades para transformar el conocimiento en acciones para verse reflejados en el resultado de un desempeño deseado. (Chiavenato, 2006).

Productividad: Se conceptúa como un nivel elevado de análisis del comportamiento organizacional (Robbins y Judge, 2013).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

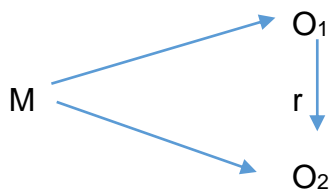
Se trata de una investigación básica, que se caracterizó en la aplicación de la cognición conseguida, al mismo tiempo que se adquieren distintos conocimientos, luego de la ejecución y automatización de la experiencia cimentada en investigación (CONCYTEC, 2020), es decir la presente investigación ayudó con el conocimiento teórico del gobierno electrónico y la capacidad operativa del Gobierno Regional de Piura.

Se basó en el paradigma positivista en la medida que las variables pueden ser medidas (Martínez, 2013), con un enfoque cuantitativo debido a que buscó confirmar los hechos analizados, analizando mediante sus indicadores, las relaciones de causalidad referentes al gobierno electrónico y la capacidad operativa (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).

Asimismo, fue un trabajo correlacional, debido a que las variables se midieron y comprobó si guardan o no relación con el mismo sujeto o grupo, analizándose seguidamente la correlación existente (Rojas, 2011).

Diseño: La presente investigación fue no experimental - transversal ya que no manipuló ninguna variable, pues se aplicó en eventos que ya se dieron en la realidad y que no existió alteración o manipulación de las variables estudiadas (Hernández et ál, 2014). Diseñado como un estudio transversal, toda vez que los datos se recopilaron en un tiempo único.

Para el diseño seleccionado, el grafico siguiente fue el adecuado:



M= Muestra.

O₁ = Gobierno Electrónico.

O₂ = Capacidad Operativa.

r = Correlación.

3.2. Variables y operacionalización

La variable es alguna propiedad otorgada a un fenómeno o evento real que puede asumir dos o más valores, es decir, una variable en tanto que puede cambiar. (Mejía,2008).

Para este estudio se consideraron las siguientes:

Variable 1. Gobierno Electrónico

Definición Conceptual: Es aquella actividad que está basada en las TIC, lo que significa un avance de los servicios que se les ofrecerá a los individuos y que permite gestionar con eficiencia la gestión pública (Grosvald, 2005)

Definición Operacional: Se aplicó el cuestionario, el mismo que se elaboró teniendo en cuenta las variables de estudio, dimensiones e indicadores.

Variable 2. Capacidad operativa

Definición Conceptual: Son aquellas habilidades que tiene una organización que permitirá un mejor desarrollo de las actividades, utilizando recursos disponibles con el objetivo de lograr un resultado final predeterminado (Helfat y Peteraf, 2003).

Definición Operacional: Se aplicó el cuestionario, el mismo que se desarrolló teniendo en cuenta las variables de estudio, dimensiones e indicadores.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Estuvo establecida por los 610 trabajadores del Gobierno Regional de Piura, comprendiendo todo personal de planta, consejeros, personal electo, cargos de confianza, nombrados, contratados, CAS y obreros.

Tabla 1: Personal del Gobierno Regional Piura-Sede Central

Personal	Total
Consejeros regionales	11
Personal electo	2
Cargos de confianza	3
Nombrados	237
Contratados por funcionamiento	63
Contratados SP	175
CAS	81
Obreros	38
Total	610

Fuente: Oficina de Recursos Humanos

Criterios de Inclusión:

- Cargos de confianza.
- Consejeros regionales.
- Personal nombrado con más de 8 años en el cargo.
- Jefe de la OTI.
- CAS con cargos de Jefaturas.

Criterios de Exclusión

- Personal electo.
- Personal con procesos judiciales.
- Contratados por funcionamiento.
- Obreros.

Muestra y muestreo

La muestra, conforme a Hernández et ál (2014) es un subgrupo de la población, mediante la cual se recopilan datos representativos de la población, por lo tanto, considerando los criterios inclusivos y de exclusión, estuvo conformada por 50 funcionarios y servidores públicos del Gobierno Regional de Piura.

Tabla 2: Muestra del estudio

Personal	Total
Cargos de Confianza	3
Consejeros Regionales	11
Nombrados con más de 8 años en el cargo	25
Jefe de la OTI	1
CAS con cargos de Jefaturas	10
Total	50

(Fuente: Oficina de Recursos Humanos)

En ese sentido se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Al respecto López (2015), menciona que la encuesta es un método de fácil acceso y de disponibilidad para los encuestados.

Unidad de análisis: Nominal.

3.4. Técnicas e instrumentos de Recolección de datos

Se aplicó la técnica de la encuesta en esta investigación, destinada a tomar datos de diversas personas, cuya opinión, punto de vista y/o percepciones le importa al investigador (Herrera, 2011).

Con relación al instrumento, se utilizó el cuestionario, el cual permitió obtener datos a través de un conjunto de preguntas, de este modo, se contó con dos cuestionarios de 15 preguntas cerradas cada uno, las mismas que fueron validadas en cuanto a su contenido por tres expertos.

Validez y Confiabilidad

Validez

En cuanto a la legitimidad, como lo señalan Hernández, Fernández y Baptista (2014), el juicio del experto radica en la claridad, congruencia y sentido parcial de la consulta requerida para aprobar los elementos de la variable de investigación. En ese aspecto se cumplen los tres tipos de validez requeridas para investigaciones cuantitativas.

Validez de contenido

Para garantizar este tipo de validez se consideró el juicio de tres expertos, quienes se responsabilizaron de verificar el instrumento diseñado para cada variable: Gobierno electrónico y capacidad operativa, quienes validaron que las preguntas de los cuestionarios de encuesta tengan relación con las dimensiones y variables estudiadas. En tal sentido, se contó con los siguientes expertos: Freddy William Castillo Palacios – Doctor en Gestión Pública, Kevin Alex Melgar Ojeda – Doctor en Gestión Pública y Carlos Arias Muñoz - Magister en Administración de Negocios, quienes mencionaron su opinión sobre el instrumento, haciendo mención que algunas preguntas debían ajustarse a los objetivos del Proyecto de investigación.

Validez de criterio

Se dividieron las variables de acuerdo al marco teórico. En ese contexto, cada variable tiene 3 dimensiones con sus respectivos indicadores; para la variable “Gobierno Electrónico” se advirtieron las dimensiones: herramientas tecnológicas, servicios y participación ciudadana, contando con 7 indicadores que fueron tomados de Cordero (2014). Con respecto a la variable “Capacidad Operativa” contempló como dimensiones: recursos, habilidades y productividad, los que a su vez contaron con 8 indicadores que fueron tomados de Robbins y Judge (2013).

Validez de constructo

Siguiendo ese orden, es preciso mencionar que tales variables descritas en la investigación se encuentran debidamente conceptualizadas y amparadas por diferentes autores, los mismos que se han citado. Es así que la variable 1: “Gobierno electrónico” se basa en conceptos de Grosvald (2005), Nasser (2018), Armas y Armas (2011), Má (2006), Sachan et al., (2018) y Mensah (2019). Por su parte, la variable 2: “Capacidad operativa” toma conceptos básicos de Arnoletto y Díaz (2009), Helfat y Peteraf (2003), así como de Dávila (2010), con tales conceptos, dimensión e indicadores, aseguró su validez.

Confiabilidad

Calculada con el Alfa de Cronbach. Según Espinoza et ál., (2018) afirman que el alfa de Cronbach es un método muy empleado, puesto que es procedimiento fácil y confiable para validar la estructura de una escala y como medida para cuantificar la correlación entre los elementos que la componen. El valor aceptable obtenido al ser igual o mayor a 0.7 se consideró como una adecuada confiabilidad. En esta investigación se realizó una prueba piloto a un grupo de funcionarios y servidores del Gobierno Regional de Piura a fin de verificar si los resultados de las variables alcanzan el valor de Alfa de Cronbach, siendo que para las variables gobierno electrónico y capacidad operativa se obtuvieron 0.732 y 0.743, respectivamente, por lo tanto, se verificó una un adecuado nivel de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Este trabajo “Gobierno electrónico y capacidad operativa en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura, 2022”, se cumplió con el procedimiento que se menciona:

a) Modo de recolección de datos: Se sintetiza en:

- Se conversó con la Gerencia Regional del Gobierno Regional de Piura para aplicación de los instrumentos, a quien se le presentó la solicitud de autorización.
- De igual modo se diseñaron los instrumentos (dos cuestionarios) con su correspondiente validación y confiabilidad.

- Con posterioridad, se efectuó la elaboración de la cantidad necesaria de los instrumentos, para este caso se aplicará dos cuestionarios a los funcionarios y servidores según muestra.

- Finalmente, se ejecutó la aplicación de los instrumentos

b) Manipulación de variables: El aseguramiento del control sobre las variables se dio mediante:

- Pruebas de validez y confiabilidad.

- Aspectos éticos intrínsecos.

- Cumplimiento de las programaciones o reprogramaciones pactadas.

c) Coordinaciones con la institución: Se tramitó solicitud al Econ. Mario Otiniano Romero - Gerente General Regional del Gobierno Regional de Piura, quien remitió la respuesta formal mediante OFICIO N° 259-2022/GRP-480300, al responsable de la Oficina de Recursos Humanos, abogada Diana Vanessa Nevado García autorizó brindar la facilidades para la aplicación de la investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Este trabajo, establecido bajo el paradigma positivista, cuantitativo y correlacional, el método de análisis de datos se realizó la siguiente manera:

Pruebas previas: Se empleó una prueba de normalidad de datos, utilizando para nuestro tema la de Shapiro Wills, teniendo en cuenta los 50 participantes comprometidos.

Generación de datos: Con los datos obtenidos para Gobierno electrónico y capacidad operativa, se formó una base de datos valiéndonos de los programas Excel 2010 y SPSS - 21.

Pruebas finales:

Herramientas estadísticas: Acorde a la investigación y objetivos diseñados se utilizaron los estadísticos de correlación, con el propósito de establecer correlación: Como nuestros datos son normales se usó "r" de Pearson para variables cuantitativas discretas (números enteros).

Tipo de análisis: Se realizó el análisis bivariado y cuantitativo de acuerdo con nuestro diseño de estudio.

Visualización de datos: Se reflejó mediante tablas de correlación, y ocasionalmente con gráficos de dispersión, concebidos por los softwares usados.

Análisis e interpretación de datos: Los protocolos correspondientes a la estadística correlacional fueron utilizados con la finalidad de arribar a conocer los datos significativos, en correspondencia con los objetivos y contrastación de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

La Guía UCV, 2022, establece los aspectos éticos que deben ser cumplidos por nuestra investigación “Gobierno electrónico y capacidad operativa en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura, 2022”, los mismos que se detallan a continuación:

Beneficencia: Osorio (2000) hace mención que este principio busca que los colaboradores se sientan bien durante la investigación, en este caso, se incluye como destinatarios a funcionarios y servidores del Gobierno Regional de Piura, quienes desde la declaración de emergencia por la pandemia han venido utilizando herramientas tecnológicas para desarrollar sus funciones de manera adecuada y atender de forma oportuna los expedientes administrativos, por lo tanto, el presente estudio se realizó con integridad, formalidad y con la disciplina enmarcada en la ciencia y metodología.

No maleficencia: Martin (2013) sostiene que es aquel principio “Primum non nocere” que significa que en primer lugar no se debe hacer daño. En la investigación, uno de los deberes éticos fundamentales es no realizar el mal, de modo que, para elaborar esta investigación se ha tenido respeto por el ser humano, sin la intención de dañar a ningún participante, razón por la cual se protegieron y se mantuvieron en reserva los datos de los trabajadores del Gobierno Regional de Piura a quienes se les aplicó los cuestionarios de encuesta correspondiente.

Autonomía: El tema, método y procedimientos de la investigación sobre gobierno electrónico y capacidad operativa fue elegido libremente, al haber analizado la realidad problemática en el Gobierno Regional de Piura, respecto a implementar

herramientas tecnológicas en los tiempos de pandemia para mejorar la capacidad operativa en la institución, pues la función pública debía atender los expedientes administrativos de una manera oportuna, eficaz, eficiente y moderna.

Justicia: Álvarez (2018) indica que este principio prohíbe el trato dañino a un grupo de personas para beneficiar a otros, en este caso se consideró que los resultados sobre el gobierno electrónico y capacidad operativa en tiempos de pandemia en el Gobierno Regional de Piura se encuadran en intereses comunes y sociales que necesitan ser protegidos por los siguientes principios de la legalidad, participación y servicio al ciudadano, asegurando la igualdad de atención a todos los ciudadanos de la región de Piura.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de Normalidad

Tabla 3. Prueba de normalidad

	Shapiro - wilk		
	Estadístico	gl	p
Gobierno electrónico	,969	50	,210
Capacidad operativa	,975	50	,355

Apreciación:

- Los resultados de la prueba de normalidad nos dicen que al ser el valor de p mayor a 0,05, existe una homogeneidad en las variables, debiendo aceptar la hipótesis de normalidad.
- Al existir normalidad aplicaremos para correlacionar el coeficiente de r de Pearson.

4.2. Resultados del objetivo general

Tabla 4. Correlación entre el gobierno electrónico y la capacidad operativa

		GOBIERNO ELECTRÓNICO	CAPACIDAD OPERATIVA
R DE PEARSON	GOBIERNO ELECTRÓNICO	Coeficiente de correlación	,584
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50
	CAPACIDAD OPERATIVA	Coeficiente de correlación	,584
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

- Al observar la tabla 4, vemos el resultado del nivel de correlación de Gobierno Electrónico y Capacidad Operativa para la investigación en 50 trabajadores del Gobierno Regional de Piura.
- La Sig (bilateral) de 0,000 resulta ser menor que el parámetro de SPSS, que es de 0.01.
- Con este resultado comparativo se rechaza la H_0 en el extremo de su dirección: la relación entre el gobierno electrónico y capacidad operativa en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura no es alta y positiva y se acepta la H_1

en el extremo de su dirección: la relación entre el gobierno electrónico y la capacidad operativa en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura es alta y positiva.

- Teniendo un coeficiente de correlación de 0,584, se asume que existe una correlación positiva moderada.
- Por consiguiente, se cumple la H_i , en cuanto a la dirección: se obtiene que existe una correlación positiva pero moderada entre las variables gobierno electrónico y capacidad operativa, en tiempos de pandemia.

4.3. Resultados de los objetivos específicos

Tabla 5. Correlación entre los recursos y el gobierno electrónico

			RECURSOS	GOBIERNO ELECTRÓNICO
R DE PEARSON	RECURSOS	Coeficiente de correlación	1	,546
		Sig. (bilateral)		,000
	GOBIERNO ELECTRÓNICO	N	50	50
		Coeficiente de correlación	,546	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

- La tabla 5, nos permite apreciar el nivel de correlación entre la dimensión recursos de la capacidad operativa y la variable gobierno electrónico de esta investigación.
- Si observamos la Sig (bilateral) de 0,000, este resulta ser menor que el parámetro de SPSS, que es de 0.01.
- A la luz de este resultado comparativo se rechaza la H_0 en el extremo de su dirección: no existe una correlación alta y positiva entre el gobierno electrónico y los recursos en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022 y se acepta la H_i en el extremo de su dirección: existe una correlación alta y positiva entre el gobierno electrónico y los recursos en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022.
- Teniendo un coeficiente de correlación de 0,546, se asume que existe una correlación positiva moderada.
- Por consiguiente, se cumple H_i , en cuanto a la dirección: se obtiene que existe una correlación positiva pero moderada entre la variable gobierno electrónico y

la dimensión recursos de la variable capacidad operativa, en tiempos de pandemia.

Tabla 6. Correlación entre las habilidades y el gobierno electrónico

			HABILIDADES	GOBIERNO ELECTRÓNICO
R DE PEARSON	HABILIDADES	Coefficiente de correlación	1	,308
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50
	GOBIERNO ELECTRÓNICO	Coefficiente de correlación	,308	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

- La tabla 6, nos deja ver el nivel de correlación entre la dimensión habilidades de la capacidad operativa y la variable gobierno electrónico de esta investigación.
- La Sig (bilateral) de 0,000, resulta ser menor que el parámetro de SPSS, que es de 0.01.
- Con este resultado comparativo se rechaza la H_0 en el extremo de su dirección: no existe una correlación alta y positiva entre el gobierno electrónico y las habilidades en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022 y se acepta la H_1 en el extremo de su dirección: existe una correlación alta y positiva entre el gobierno electrónico y las habilidades en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022.
- Teniendo un coeficiente de correlación de 0,308, se asume que existe una correlación positiva baja.
- Por consiguiente, se cumple H_1 , en cuanto a la dirección: se obtiene que existe una correlación positiva pero baja entre la variable gobierno electrónico y la dimensión habilidades de la variable capacidad operativa, en tiempos de pandemia.

Tabla 7. Correlación entre la productividad y el gobierno electrónico

			PRODUCTIVIDAD	GOBIERNO ELECTRÓNICO
R DE PEARSON	PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	1	,529
		Sig. (bilateral)		,000
	GOBIERNO ELECTRÓNICO	N	50	50
		Coeficiente de correlación	,529	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

- En la tabla 7, apreciamos el nivel de correlación entre la dimensión productividad de la capacidad operativa y la variable gobierno electrónico de esta investigación.
- La Sig (bilateral) de 0,000, resulta siendo menor que el parámetro de SPSS, que es de 0.01.
- Con este resultado comparativo se rechaza la H_0 en el extremo de su dirección: no existe una correlación alta y positiva entre el gobierno electrónico y la productividad en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022 y se acepta la H_1 en el extremo de su dirección: existe una correlación alta y positiva entre el gobierno electrónico y la productividad en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022.
- Teniendo un coeficiente de correlación de 0,529, se asume que existe una correlación positiva moderada.
- Por consiguiente, se cumple H_i , en cuanto a la dirección: se obtiene que existe una correlación positiva pero moderada entre la variable gobierno electrónico y la dimensión productividad de la variable capacidad operativa, en tiempos de pandemia.

V. DISCUSIÓN

La Tabla 4 en donde se ve el cómputo de la correlación entre Gobierno Electrónico y Capacidad Operativa respecto a los colaboradores del estudio y teniendo un sig. (bilateral) de cero (0) que comparado con el parámetro de $1\% = 0,01$, viene a ser menor, nos lleva a que se rechace la hipótesis general nula H_0 y aceptemos la hipótesis general positiva H_1 en la medida que sí existe correlación pero moderada entre las variables Gobierno Electrónico y Capacidad Operativa, en tiempos de pandemia. Situación contrastable con el estudio de Cabrera (2019), realizado en Ecuador, quien obtuvo correlación entre ambas variables mencionadas aunque en un nivel alto, en el sentido que las tecnologías innovadoras y accesibles de un gobierno electrónico están directamente relacionadas con la gestión de calidad y la productividad, implicando una reestructuración de la burocracia para una mayor eficiencia y eficacia. Celle et ál (2011) refieren las competencias laborales concebidas inicialmente como competencias distintivas, posteriormente fueron denominadas como competencias esenciales para el resultado de los objetivos de una empresa, por lo que se comenzaron a dar significativos esfuerzos en las modificaciones administrativas con el fin de garantizar las actividades del Estado, priorizando la incorporación ordenada de TIC en la prestación de servicios para facilitar el gobierno electrónico.

En la Tabla 5 observamos los resultados de la correlación entre la dimensión Recursos de la variable O_2 (Capacidad Operativa) y la variable O_1 (Gobierno Electrónico), en donde se tiene un P valor de cero (0), lo que comparado con el parámetro de $1\% = 0,01$, llega a ser menor, llevándonos a rechazar la hipótesis específica nula H_0 y aceptar la hipótesis específica positiva H_1 en el sentido que sí existe correlación, aunque moderada, entre la dimensión Recursos de Capacidad Operativa y Gobierno Electrónico, en tiempos de pandemia, concordando parcialmente con el trabajo desarrollado en Lima por Mejía (2022), quien observó una fuerte correlación entre el funcionamiento interno de la entidad y las plataformas digitales con la que deben ser eficaces para la atención adecuada de las necesidades en tiempo de pandemia. Cuervo (1993) expresa que los recursos constituyen el conjunto de factores que tiene bajo control toda entidad para el desarrollo de sus actividades físicas, financieras, humanas y tecnológicas.

La Tabla 6 señala la correlación entre la dimensión Habilidades de la variable Capacidad Operativa y Gobierno Electrónico, que con un sig. (bilateral) obtenido de cero (0) y que comparado con el parámetro de $1\% = 0,01$, viene a ser menor, lo que nos conduce a rechazar la hipótesis específica nula H_0 y aceptar la hipótesis específica positiva H_1 en tanto que sí existe correlación, pero baja, entre la dimensión Habilidades de Gobierno Electrónico y Capacidad Operativa, en tiempos de pandemia. Resultado que va en dirección contraria a lo que Rosas (2021) manifiesta en su estudio desarrollado en Chimbote, que la manera en que los trabajadores ejecutan sus actividades laborales, influyen en forma y fondo, la adecuada instauración del gobierno electrónico, reduciendo la competitividad de la institución. Sobre el tema, Chiavenato (2006) manifiesta que las habilidades vienen a ser aquellas capacidades que transforman el conocimiento en acciones que deben observarse luego en los resultados de un desempeño esperado, por lo que son útiles para que los trabajadores desarrollen eficientemente sus labores particulares.

Observando la Tabla 7, vemos el cómputo de la correlación entre la dimensión Productividad de la variable O_2 (Capacidad Operativa) y la variable O_1 (Gobierno Electrónico), un P valor de valor cero (0) que comparado con el parámetro de $1\% = 0,01$, viene a ser menor, llevándonos a rechazar la hipótesis específica nula H_0 y aceptar la hipótesis específica positiva H_1 que sí existe correlación, si bien moderada, entre la dimensión Productividad de Gobierno Electrónico y Capacidad Operativa, en tiempos de pandemia, con cierta similitud con la investigación de elaborada en Lima por Mejía (2022), cuando asevera que existe una correlación fuerte y positiva entre el gobierno electrónico y la versátil y pronta atención a las necesidades existentes de la población. La productividad se suele medir con los logros de toda entidad obtiene al transformar sus insumos, con el menor costo, en productos terminados, requiriendo para ello eficiencia y eficacia, de allí que se le considere como el nivel más alto del comportamiento de una organización (Robbins y Judge, 2013).

Esta investigación es relevante en la medida que contribuye al acervo documental respecto al comportamiento y la importancia de las variables Gobierno Electrónico y la Capacidad Operativa en tiempos de pandemia, que se constituirán como base para similares trabajos que se puedan desarrollar y para reflexionar respecto a la

actitud de apertura que es necesario asumir de cara a las TIC. Entrega también instrumentos y técnicas debidamente validados que serán de utilidad para otros investigadores.

Si bien el estudio se ha llevado a cabo con la rigurosidad científica debida, una de las limitaciones de este trabajo ha sido su elaboración desarrollo únicamente cuantitativo, que ha significado utilizar el cuestionario como instrumento de medición, por lo que los resultados han dependido dependerán de alguna manera de las preguntas que hemos incluido y de la forma en que las hemos redactado, a lo que podemos adicionar el hecho que los participantes sólo escogen una alternativa que resta drásticamente la posibilidad de conseguir información no contemplada en el estudio. Futuras investigaciones podrían superar estas circunstancias y adicionar otros instrumentos que capten esas percepciones de los participantes.

VI. CONCLUSIONES

1. La relación entre Capacidad Operativa y Gobierno Electrónico en época de pandemia, sobre los 50 trabajadores del Gobierno Regional de Piura, existe y en un nivel moderado: A una mejor Capacidad Operativa, mayor eficiencia en el Gobierno Electrónico de la entidad, lo que confirma en su dirección, la hipótesis positiva planteada, mostrando su adhesión a la bibliografía encontrada sobre esta temática, ratificando asimismo, que la Capacidad Operativa en tiempos de pandemia se constituye como una fortaleza de procedimientos para llevar a cabo determinadas tareas y que si no son correctamente encaminadas pueden derivar en graves inconvenientes al momento de administrar labores y recursos organizacionales vinculados al gobierno electrónico, en deterioro de la normalización las labores de los trabajadores, para la dación de los servicios públicos a la ciudadanía.
2. La dimensión Recursos de la variable Capacidad Operativa llega a tener una moderada correspondencia con el Gobierno Electrónico, verificándose en la dirección, la hipótesis positiva planteada, de conformidad con lo hallado en algunas referencia bibliográficas que tratan sobre las capacidades profesionales y necesidades materiales concernientes a la implementación del Gobierno Electrónico, reafirmando lo significativo que vienen a ser los colaboradores y materiales para el conveniente funcionamiento de las plataformas digitales en beneficio de la atención de los requerimientos poblacionales en épocas pandémicas, sugiriéndonos las implicancias que pudiera tener esta manifestación por la forma en que se proyecta en el mediano plazo.
3. La dimensión Habilidades de Capacidad Operativa es la de menor correlación con el Gobierno Electrónico, comprobándose en la dirección, la hipótesis positiva planteada, pero con una baja correlación, que difiere con otras investigaciones afines desarrolladas en otras regiones, significando que en el contexto estudiado, las cualidades para ejecutar una tarea específica, son siempre deseables, para conseguir una mejoría al brindar servicios públicos a través del gobierno digital, indispensable en tiempos en los que la virtualidad se constituye como la única manera continuar con los procesos de las actividades cotidianas,

por lo que habría que tenerse en cuenta el momento de implementar los procesos encaminados a la instauración de un gobierno electrónico.

4. La correlación de la dimensión Productividad con el Gobierno Electrónico, es moderada, lo que comprueba en la dirección, la hipótesis positiva planteada, corroborándose la contribución teórica en cuanto que la labor eficaz y eficiente que las instituciones y empresas deben desplegar para optimizar los resultados esperados, se ve fortalecida con el auge de tecnologías informáticas, principalmente en periodos aciagos de pandemias, por lo se necesita mejorarla, generando nuevas propuestas beneficiosas en la medida que es susceptible de verse afectada en periodos pandémicos y generar eventos adversos en la atención rápida y adecuada a la ciudadanía.

VII. RECOMENDACIONES

1. Referente a la relación hallada entre las variables Gobierno Electrónico y Capacidad Operativa, debido a la poca literatura que versa en torno a la temática y sabiendo que la celeridad en la atención de los servicios públicos es vital en tiempos de pandemia, las autoridades del Gobierno Regional de Piura tienen que afianzar la implementación de la utilización estratégica de tecnologías digitales de manera planificada, con el fin de hacer más eficiente la labor del trabajador en aras de la dación de diligentes servicios hacia la comunidad en periodos de emergencia.
2. Frente a lo hallado que demuestra una moderada correlación de la dimensión Recursos sobre el Gobierno Electrónico, los funcionarios y trabajadores del Gobierno Regional de Piura podrían considerar modificaciones en el tratamiento de su capital humano y material, reorganizando la distribución de sus ambientes y del personal en las diferentes áreas, adecuándolas a la modernidad digital, buscando hacer más eficientes y satisfactorias las labores cotidianas, en beneficio de la prestación de servicios hacia la comunidad.
3. Sobre la dimensión Habilidades que descubrimos como la de menor incidencia en este estudio, los académicos especializados en estos temas, tienen en esta dimensión, un campo de estudio bastante amplio que desarrollar, entendiendo que se constituye como un factor de relevancia notoria en la instauración de un buen clima de trabajo en torno del gobierno digital, teniendo un alto impacto en las relaciones interpersonales, según la bibliografía consultada.
4. Ante los resultados que enuncian una correlación entre la dimensión Productividad y Gobierno Electrónico, la sociedad civil, como receptora de los servicios del Gobierno Regional de Piura, deben generar incidencia, a través de sus interlocutores, para que se lleven a capacitaciones respecto al uso apropiado de la plataformas virtuales que les posibilite conseguir respuesta a sus solicitudes en periodos menos largos, posibilitando un incremento de la credibilidad en la entidad.

REFERENCIAS

- Álvarez, P. (2018) Ética e investigación. *bol.redipe*. 7(2), 122-149. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434>.
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, V. (2017). Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework. *International business review*, 26(1), 164-175. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969593116300890>
- Barboza, F., Porto, C., Da Silva, J., & Noriega, T. (2016). The influence of civic mindedness, trustworthiness, usefulness, and ease of use on the use of government websites. *Revista de administração Pública*, 51(4), 344 – 354. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-21072016000400344&lang=es
- Barros, A., Campero, T., & Cabello, P. (2016), Estudio para una gobernanza digital en Chile, *INNOVAGOB; ENABLE. Biblioteca digital*. https://biblioteca.digital.gob.cl/bitstream/handle/123456789/140/informe_final_estudio_gobernanza_digital_chile.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera (2021). Participación ciudadana y gobierno electrónico. Realidades y perspectivas. *Cuadernos del CLAEH*, 40(113), 215-230. <http://publicaciones.claeh.edu.uy/index.php/cclaeh/article/view/453/393>
- Cabrero, E., & García, C. (2010). La agenda de políticas públicas en ciudades mexicanas durante el siglo XX: ¿cien años de soledad municipal? *Estudios Demográficos y Urbanos*. 25 (1), 133-173. <https://www.redalyc.org/pdf/312/31221540005.pdf>.
- Castañeda, L. (2021). E-government in latin america: a systematic review. *Revista Científica Interdisciplinaria Investigación y Saberes*, 11(3), 71-88. http://revistasdigitales.utelvt.edu.ec/revista/index.php/investigacion_y_saberes/article/download/124/71
- Católico, D., Suárez, S., & Velandia, J. (2016) El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 7(2), 49-65. <http://dx.doi.org/10.22335/rlct.v7i2.261>.

- Celle M., Sotomarino N., & Ugarte, M. (2016) Medidas para mejorar la gestión operativa de las entidades públicas: ¿cómo pasar de un marco normativo rígido de cumplimiento “flexible” a un marco flexible de cumplimiento obligatorio? *Governa Estudos*. 2(75), 14-31. <https://cies.org.pe/publicaciones/medidas-para-mejo>
- Chase, R., Jacobs, F., & Aquilano, N. (10 de octubre del 2022). Administración de operaciones producción y cadena de suministros. *Mexico: McgrawHill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.*
- Durand, A., Zamora, Ch., Sant, A., Sanchez, L., & Velasco, H (2019), Análisis de la adhesión a la plataforma de interoperabilidad del Estado en la Municipalidad de Lima, Perú. *Congreso Internacional de Administração. ADM* 2019. http://admpg.com.br/2019/anais/arquivos/07242019_000716_5d37d26c20e87.pdf.
- Espinoza, S. C., & Novoa-Muñoz, F. (2018). Ventajas del alfa ordinal respecto al alfa de Cronbach ilustradas con la encuesta AUDIT-OMS. *Revista Panamericana de Salud Pública*. 42(65), 1-6. DOI: 10.26633/RPSP.2018.65.
- Fang, Z (2016) E-Government in digital era: Concept, practice, and development. *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, 10 (2), 1-22. https://www.academia.edu/5231621/E_Government_in_Digital_Era_Concept_Practice_and_Development
- Figueras, V. (2019) Gobierno Abierto en México: hacia una discusión realista de su factibilidad. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas*, 64(235), 523–553. <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2019.235.59021>.
- Fullin, D., & Barbosa, M. (2020). Transparência e accountability de algoritmos governamentais: o caso do sistema eletrônico de votação brasileiro. *DYNA*, 18(12), 697-712. <https://doi.org/10.1590/1679-395120190023>
- González, L., Echevaría, A., Morales, D., & Ruggia, R. (2016). An E-government Interoperability Platform Supporting Personal Data Protection Regulations. *CLEI Electronic Journal*, 19(2), 8.

http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-50002016000200008&lang=es

- Hernandez, N., Araiza, Z., Garza, E., & Barboza, V. (2017). Análisis de las Capacidades Operativas en Empresas Manufactureras. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10 (6), 17-28. <https://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v10n6-2017/RIAF-V10N6-2017-2.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2018) Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill México.
- Herrera, G. (2011). *Estrategias de calidad de servicio al cliente y su incidencia en el volumen de ventas de la “Comercializadora e Importadora Grupo Canguro Cía. Ltda”* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec>.
- Homburg, V., & Mody, R. (2021). Citizens' social media adoption in Paraguay. *Revista de la Administración Pública*, 55(5), 1077-1100. <https://doi.org/10.1590/0034-761220200793>
- Jukić, T., & Merlak, M. (2017). The use of social networking sites in public administration: The case of Slovenia. *Electronic Journal of E-Government*, 15(1), 2-18. www.ejeg.com
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427-436. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1830385X>
- López, B & Vega, C. (2017). Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano”. *MAC. InnovaG.3*. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/19743>
- Luna-Reyes, L. F. (2017). Opportunities and challenges for digital governance in a world of digital participation. *Information polity*, 22(2-3), 197-205. <https://content.iospress.com/articles/information-polity/ip408>
- Má, V. (2006). *Ventajas y desventajas de la implementación del gobierno electrónico en la administración pública guatemalteca* [Tesis de pregrado,

- Universidad de San Marcos de Guatemala].
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_6289.pdf.
- Martin, S. (2013). Aplicación de los Principios Éticos a la Metodología de la Investigación. *Enfermería en Cardiología* 58-59(1y2), 27-30.
https://enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf.
- Martínez-Mosquera, D., & Luján-Mora, S. (2019). Framework for Big Data integration in e-government. *DYNA*, 86(209), 215-224.
<https://doi.org/10.15446/dyna.v86n209.77902>
- Melo, M., & Castro, E. (2021). Evolução e tendência de estudos sobre governo eletrônico: mapeamento da área - de 1992 a 2018. *Revista de la Administración Pública*, 55 (5), 1124-1148. <https://doi.org/10.1590/0034-761220200582>
- Mensah, I. (2019). Impact of government capacity and E-government performance on the adoption of E-Government services. *International Journal of Public Administration*. 43(4), 303-311,
<https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1628059>
- Mendoza V., & Moreira J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (POCAIP)*, 6 (3), 608-620.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mesa, T. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú* [Tesis de maestría, Pontifica Universidad Católica del Perú]. Repositorio Pontifica Universidad Católica del Perú <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6721>.
- Moncayo Vives, G., Ortiz Chaves, L. T., & Rodríguez, I. F. (2022). Implementación del Barómetro de Datos Abiertos 2020: desafíos y oportunidades en Chile, Colombia, Ecuador y Perú. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas* públicos, 2(15), 59-76.
https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n15.2022.269
- Murcia Economía (2020). El Gobierno apuesta por la firma biométrica para agilizar trámites y reducir el consumo de papel. *Actualidad*.
<https://murciaeconomia.com/art/71993/el-gobierno-apuesta-por-la-firmabiometrica-para-agilizar-tramites-y-reducir-el-consumo-de-papel>

- Nasser, A. (2018). Gobierno electrónico y gestión pública. *ILPES- CEPAL*.
<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/7330>.
- Naser, A. (2021). Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación. *CEPAL; Cooperación española*.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/47018-gobernanza-digital-interoperabilidad-gubernamental-guia-su-implementacion>.
- Osorio-Sanabria, M. A., Amaya-Fernández, F., & González-Zabala, M. (2020). Exploring the components of open data ecosystems: A systematic mapping study. *In Proceedings of the 10th Euro-American conference on telematics and information systems* 1(17), 1-6.
<https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3401895.3401928>
- Przebylłowicz, E., Cunha, M., & De Souza, F. (2018). O uso da tecnologia da informação e comunicação para caracterizar os municípios: quem são e o que precisam para desenvolver ações de governo eletrônico e smart city. *Revista de administração Pública*, 52(4), 630 – 649.
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122018000400630&lang=es
- Rosas, E. (2021). *Relación del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tambogrande, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/63475>.
- Sá, F., Rocha, Á., & Cota, M. P. (2016). Potential dimensions for a local e-Government services quality model. *Telematics and Informatics*, 33(2), 270-276.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0736585315001045>
- Sachan, A., Kumar, R., & Kumar, R. (2018). Examining the impact of e-government service process on user satisfaction. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*. 11 (3), 321-336. <https://doi.org/10.1108/JGOSS-11-2017-0048>.
- Salirrosas Navarro, L. S., Chacón, G., Mauro, A., Tuesta Panduro, J. A., & Álvarez Becerra, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de*

- Gerencia (RVG)*, 27(100), 1376-1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Samora, P. A. P. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid-19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293-3315. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2834>
- Simón A., & Ramos, I. (2018) *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión] Repositorio Institucional Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/978>.
- Suárez, J., & Barbosa, F. (2022). Adoção do governo eletrônico: um estudo sobre o papel da confiança. *Revista de administração Pública*, 56(4), 441 – 464. <https://doi.org/10.1590/0034-761220220027>
- Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102. <https://revistas.itm.edu.co/index.php/trilogia/article/view/1235>.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government—A literature review. *Government information quarterly*, 36(2), 167-178. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730196X>
- Valle-Cruz, D., & Gil-García, J. R. (2022). Tecnologías emergentes en gobiernos locales: Una revisión sistemática de literatura con la metodología PRISMA. *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública*, 11(21), 9-28. Valle-Cruz, D., & Gil-García, J. R. (2022). Tecnologías emergentes en gobiernos locales: Una revisión sistemática de literatura con la metodología PRISMA. *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública*, 11(21), 9-28. <http://www.remap.ugto.mx/index.php/remap/article/view/376>
- Vargas, G. A. (2018). *Capacidad operativa y satisfacción del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018*, [Tesis

de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29510>.

- Villoria, M., & Ramírez, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo. Un análisis desde la teoría política. *Gestión y Política Pública. Gobierno electrónico*, 69-103.
https://www.researchgate.net/publication/317440969_Los_modelos_de_gobierno_electronico_y_sus_fases_de_desarrollo_Un_analisis_desde_la_teor%C3%ADa_pol%C3%ADtica
- Wirtz, B. W., & Daiser, P. (2018). A meta-analysis of empirical e-government research and its future research implications. *International Review of Administrative Sciences*, 84(1), 144-163.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0020852315599047?journalCode=rasb>

ANEXOS

ANEXO 01- Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Gobierno Electrónico y capacidad operativa en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura, 2022						
FORMULACIÓN DE PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico con la capacidad operativa en tiempos de pandemia en el Gobierno Regional Piura, 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: a) ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y los recursos en tiempos de pandemia del Gobierno Regional Piura, 2022? b) ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y las habilidades en tiempos de pandemia del Gobierno Regional Piura, 2022? c) ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la productividad en tiempos de pandemia del Gobierno Regional Piura 2022?</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL H_i: La relación entre el gobierno electrónico y la capacidad operativa en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura es alta y positiva. H_o: La relación entre el gobierno electrónico y capacidad operativa en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura es alta y positiva.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H_i: Existe una correlación alta y positiva entre el gobierno electrónico y los recursos en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022. H_o: No Existe una correlación alta y positiva entre el gobierno electrónico y los recursos en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022.</p> <p>H_i: Existe una correlación alta y positiva entre el gobierno electrónico y las habilidades en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022 H_o: No Existe una correlación alta y positiva entre el gobierno electrónico y las habilidades en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022.</p> <p>H_i: Existe una correlación alta y positiva entre el gobierno electrónico y la productividad en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022. H_o: No existe una correlación alta y positiva entre el gobierno electrónico y la productividad en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de correlación entre el gobierno electrónico y capacidad operativa en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura, 2022</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS O₁: Identificar el nivel de correlación que existe entre el gobierno electrónico y los recursos en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022. O₂: Analizar el nivel de correlación que existe entre el gobierno electrónico y las habilidades en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022. O₃: Determinar el nivel de correlación que existe entre el gobierno electrónico y la productividad en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura 2022.</p>	VARIABLE: Gobierno Electrónico			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
			Herramientas Tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a información. • Avances tecnológicos. • Conocimientos básicos. 	Nominal	
			Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación. • Capacidad. • Desempeño. 		
			Participación Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Tramites en Línea 		
						VARIABLE: Capacidad Operativa
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
			Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza. • Bienestar. 	Nominal	
			Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad. • Fiabilidad. 		
			Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez. • Confianza. • Eficacia. • Eficiencia. 		

ANEXO 02- Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES	CATEGORÍAS	TÉCNICAS / INSTRUMENTOS
V1. Gobierno Electrónico	Actividad basada en las tecnologías de información y comunicaciones para tener un mejor acceso con la población. (Propia, en base a Grosvald, 2005).	Se aplicará el cuestionario, el mismo que se desarrolló teniendo en cuenta las variables de estudio, dimensiones e indicadores.	Herramientas Tecnológicas	Acceso a información. Avances tecnológicos. Conocimientos básicos.	Énfasis Conocimiento	a) Mucho b) Regular c) Poco d) Muy poco	Encuesta/ Cuestionario
			Servicios	Comunicación. Capacidad. Desempeño.	Calidad	a. Mucho b. Regular c. Poco d. Muy poco	
			Participación Ciudadana	Trámites en Línea.	Preferencia	a. Mucho b. Regular c. Poco d. Muy poco	
V2. Capacidad operativa	Organización para la mejora de la productividad con el fin de lograr los propósitos planteados. (Propia, en base a Arnoletto y Diaz, 2009).	Se aplicará el cuestionario, el mismo que se desarrolló teniendo en cuenta las variables de estudio, dimensiones e indicadores.	Recursos	Confianza. Bienestar.	Calidad	a) Mucho b) Regular c) Poco d) Muy poco	Encuesta/ Cuestionario
			Habilidades	Capacidad. Fiabilidad.	Preferencia	a) Mucha b) Regular c) Poco d) Muy poco	
			Productividad	Rapidez. Confianza. Eficacia. Eficiencia.	Énfasis	a) Mucho b) Regular c) Poco d) Muy poco	

ANEXO 03- Instrumentos

Instrumento de gobierno electrónico

El presente cuestionario tiene por finalidad recopilar información para conocer el nivel de gobierno electrónico en el Gobierno Regional de Piura, para ello se busca conocer sus percepciones, por lo que le pedimos sinceridad al contestar las preguntas.

Instrucciones:

El cuestionario comprende 15 preguntas y cada uno de ellos tiene 5 alternativas de respuestas, por lo que se le recomienda leer con mucha atención cada ítem, para proceder a marcar la alternativa de contestación, que para su juicio es la correcta

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo
Dimensión 1: Herramientas Tecnológicas						
1	¿Considera usted que el Gobierno Regional de Piura cuenta con herramientas tecnológicas adecuadas para brindar el servicio de Gobierno electrónico?					
2	¿Considera usted que el Gobierno Regional de Piura ha invertido en adquirir equipos para hacer más eficiente el uso del gobierno electrónico en los tiempos de la pandemia COVID-19?					
3	¿Considera usted, que existe un adecuado acceso a la información a través de la modernización digital en el Gobierno Regional de Piura?					
4	¿Considera usted, que en la pandemia la Oficina de Tecnologías de Información del GRP ha implementado un gobierno electrónico de acuerdo a los avances tecnológicos?					
5	¿Considera usted contar con conocimientos básicos para el uso de herramientas tecnológicas?					
Dimensión 2: Servicios						
6	¿Considera usted que el Gobierno Regional de Piura brinda un servicio de calidad a través del Gobierno Electrónico?					
7	¿Considera usted que el Gobierno electrónico permite una adecuada					

	comunicación con las demás áreas del Gobierno Regional de Piura?					
8	¿Considera usted que la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Piura ha brindado capacitaciones respecto a la implementación del Gobierno Electrónico?					
9	¿Considera usted, qué el Gobierno electrónico le permite un mejor desempeño en sus actividades laborables?					
10	¿Considera usted, que los expedientes administrativos deben ser recepcionados únicamente por el SIGEA o también de manera física?					
Dimensión 3: Participación Ciudadana						
11	¿Considera usted que el Gobierno electrónico permite una mejor participación a los ciudadanos?					
12	¿Considera usted que los ciudadanos conocen las plataformas virtuales del Gobierno Regional de Piura?					
13	¿Considera usted que el Gobierno Electrónico genera confianza a los funcionarios y servidores del Gobierno Regional de Piura?					
14	¿Considera usted que los tramites en línea que se han implementado en el Gobierno Regional de Piura resultan amigables para los ciudadanos?					
15	¿Considera usted que emplear la mesa de partes virtual para los ciudadanos, en los tiempos de pandemia por el covid-19, fue una alternativa segura para los servidores y funcionarios del Gobierno Regional de Piura?					

Muchas gracias

Instrumento de Capacidad Operativa

El presente cuestionario tiene por finalidad recopilar información para conocer el nivel de capacidad operativa en el Gobierno Regional de Piura, para ello busca conocer sus percepciones, por lo que le pedimos sinceridad al contestar las preguntas.

Instrucciones:

El cuestionario comprende 15 preguntas y cada uno de ellos tiene 5 alternativas de respuestas, por lo que se le recomienda leer con mucha atención cada ítem, para proceder a marcar la alternativa de contestación, que para su juicio es la correcta.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo
Dimensión 1: Recursos						
1	¿Considera usted que cuenta con los recursos necesarios para mejorar la capacidad operativa de acuerdo a los avances tecnológicos en el Gobierno Regional de Piura?					
2	¿Considera usted que el Gobierno Regional de Piura ha invertido financieramente en las herramientas tecnológicas para mejorar la capacidad operativa en tiempos de pandemia?					
3	¿Considera usted que en el Gobierno Regional de Piura se desarrollan estrategias para cumplir con las metas trazadas para así brindar bienestar a la población?					
4	¿Conoce usted, si el Gobierno Regional de Piura tiene proyectos orientados para la modernización digital?					
5	¿Considera usted que la capacidad operativa es compatible con los objetivos institucionales estratégicos establecidos en el Plan de Desarrollo Regional Concertado del GRP?					
Dimensión 2: Habilidades						
6	¿Considera usted que las actividades que desarrolla consigue el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el Plan de Desarrollo Regional Concertado del GRP?					
7	¿Considera usted que cuenta con la capacidad para cumplir con los objetivos establecidos en su área de trabajo y por ende con las metas del gobierno Regional de Piura?					

8	¿Considera usted que efectúa eficientemente las actividades encargadas por el jefe inmediato?					
9	¿Considera usted que los servidores y funcionarios del Gobierno Regional de Piura tienen conocimientos idóneos para desarrollar las actividades propias?					
10	¿Considera usted que presentó dificultad para adaptarse al trabajo remoto durante la pandemia por el Covid-19?					
Dimensión 3: Productividad						
11	¿Considera usted que existió rapidez por parte de la OTI para implementar las herramientas tecnológicas y continuar con la labor en el GRP, durante la pandemia por el covid-19?					
12	¿Considera usted que la capacidad operativa optimiza el tiempo para atender los expedientes administrativos?					
13	¿Considera usted que el PEI y el POI del GRP orientan su actividades al logro de los objetivos estratégicos institucionales enmarcados en las políticas nacionales?					
14	¿Considera usted que la aprobación de ordenanzas, acuerdos, resoluciones, directivas y otras normas regionales permiten alcanzar los objetivos estratégicos institucionales del GRP?					
15	¿Considera usted que las herramientas de la capacidad operativa del Gobierno Regional de Piura responden a una administración eficiente, eficaz y moderna para la población?					

Muchas gracias

ANEXO 04- Validación de expertos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento **Cuestionario dirigido a los funcionarios y servidores públicos del Gobierno Regional de Piura**, que el investigador **Naquihe Benites Silvia Vanessa** usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública **“Gobierno Electrónico y capacidad operativa en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura, 2022”**.

Tal instrumento, mide respectivamente, las variables **Gobierno electrónico** y **Capacidad operativa**. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

12 de Octubre del 2022

Grado y Nombre del Experto: Dr. Freddy William Castillo Palacios

Firma del experto



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
D. N. 1987 DE DUCES. 17 843

INFORME DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Castillo Palacios, Freddy William
- 1.2. Grado Académico: Doctor en Ciencias Administrativas
- 1.3. Institución donde labora: Universidad César Vallejo
- 1.4. Especialidad del experto: Ciencias Administrativas / Gestión Pública
- 1.5. Título de la investigación: **"Gobierno Electrónico y capacidad operativa en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura, 2022"**
- 1.6. Nombre del instrumento: Cuestionario.
- 1.7. Autor del instrumento: Naquiche Benites Silvia Vanessa

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Observaciones:



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

Lugar y fecha: Piura, 12/10/2022

N ° de colegiatura: CORLAD 0843

DNI. N °: 02842237

Firma del experto:


.....
 **Dr. Freddy W. Castillo Palacios**
REG. UNIC DE CULEG. N° 843

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento Cuestionario dirigido a los funcionarios y servidores públicos del Gobierno Regional de Piura, que el investigador Naquiche Benites Silvia Vanessa usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Gobierno Electrónico y capacidad operativa en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura, 2022".

Tal Instrumento, mide respectivamente, las variables Gobierno electrónico y Capacidad operativa. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

10 de Octubre del 2022



KEVIN ALEX MELGAR OJEDA
DNI 00251824

INFORME DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Melgar Ojeda, Kevin Alex
- 1.2. Grado Académico: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
- 1.3. Institución donde labora: UGEL Tumbes - Universidad César Vallejo
- 1.4. Especialidad del experto: Gestión Publica
- 1.5. Título de la investigación: "**Gobierno Electrónico y capacidad operativa en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura, 2022**"
- 1.6. Nombre del instrumento: Cuestionario.
- 1.7. Autor del instrumento: Naquiche Benites Silvia Vanessa

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Observaciones:

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

Lugar y fecha: Piura, 10/10/2022

N ° de colegiatura: 15-0832

DNI. N °: 00251824

Firma del experto:



KEVIN ALEX MELGAR OJEDA
DNI 00251824

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento Cuestionario dirigido a los funcionarios y servidores públicos del Gobierno Regional de Piura, que el investigador Naquiche Benites Silvia Vanessa usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública “Gobierno Electrónico y capacidad operativa en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura, 2022”.

Tal instrumento, mide respectivamente, las variables Gobierno electrónico y Capacidad operativa. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

13 de Octubre del 2022

Grado y Nombre del Experto: Mg. Carlos Arias Muñoz

Firma del experto :



INFORME DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Arias Muñoz, Carlos
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Institución donde labora: Universidad César Vallejo
- 1.4. Especialidad del experto: Administración de Negocios
- 1.5. Título de la investigación: **"Gobierno Electrónico y capacidad operativa en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura, 2022"**
- 1.6. Nombre del instrumento: Cuestionario.
- 1.7. Autor del instrumento: Naquiche Benites Silvia Vanessa

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Observaciones:

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

Lugar y fecha: Piura, 13 de Octubre de 2022

Colegiatura: 4360

DNI. N °: 03592314

Firma del experto:



ANEXO 05- Confiabilidad del Alfa De Cronbach

Prueba de Confiabilidad V1: Gobierno Electrónico

Alfa de Cronbach

N° Encuestas Piloto	Preguntas/items															Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Sum fila (t)
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	59
2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	5	53
3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	2	5	4	4	57
4	4	4	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	54
5	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	4	2	4	3	5	54
6	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	55
7	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	5	4	5	62
8	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	2	4	3	4	55
9	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	51
10	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	60
PROMEDIO	4.00	3.70	3.70	3.70	4.30	3.40	3.70	3.40	4.50	3.50	3.60	2.40	4.20	3.50	4.40	Varianza Total
DESV EST S_i	0.47	0.48	0.48	0.48	0.48	0.52	0.48	0.52	0.53	0.53	0.52	0.52	0.42	0.53	0.52	Columnas
VARIANZA por ítem	0.22	0.23	0.23	0.23	0.23	0.27	0.23	0.27	0.28	0.28	0.27	0.27	0.18	0.28	0.27	Varianzas total de ítems S _i ²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S_i²	3.73															11.78

N° ítems: K= 15
Reemplazando:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α= 0.732

Muy Baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada
0				1
0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error).			100% de confiabilidad en la medición (no hay error).	

Prueba de Confiabilidad V2: Capacidad Operativa

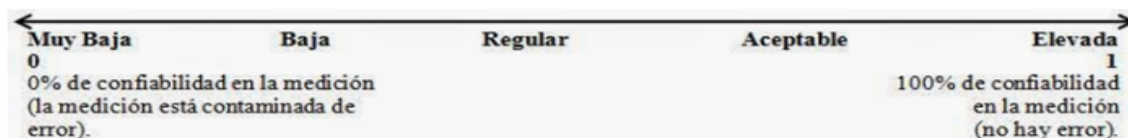
Alfa de Cronbach

N° Encuestas Piloto	Preguntas/items															Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Sum fila (t)
1	4	4	2	3	4	4	4	5	4	2	4	4	3	3	2	52
2	3	5	4	4	3	5	5	5	4	2	5	3	4	4	3	59
3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	2	4	4	3	3	2	52
4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	4	4	4	2	62
5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	59
6	3	4	2	3	4	4	5	4	4	2	4	2	4	3	2	50
7	4	5	3	4	3	4	5	5	5	3	5	4	4	4	2	60
8	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	2	57
9	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	56
10	4	5	4	3	4	4	4	5	5	2	4	3	4	3	2	56
PROMEDIO	3.50	4.40	3.50	3.40	3.70	4.40	4.70	4.70	4.30	2.40	4.30	3.50	3.70	3.50	2.30	Varianza Total
DESV EST S_i	0.53	0.52	0.97	0.52	0.48	0.52	0.48	0.48	0.48	0.52	0.48	0.71	0.48	0.53	0.48	Columnas
VARIANZA por ítem	0.28	0.27	0.94	0.27	0.23	0.27	0.23	0.23	0.23	0.27	0.23	0.50	0.23	0.28	0.23	Varianzas total de ítems S_i^2
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S_i^2	4.70															15.34

N° ítems: K= 15
Reemplazando:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\alpha = 0.743$



ANEXO 06-Solicitud de autorización



GOBIERNO REGIONAL
PIURA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Decenio de Igualdad de Oportunidades para Hombres y Mujeres"

Piura, 14 de octubre de 2022

OFICIO N° 259 - 2022/GRP-480300

Señor(a)
EDWIN MARTÍN GARCÍA RAMÍREZ
Jefe de la Unidad de Posgrado
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - PIURA
vanessanaquiche@gmail.com
Piura.-

ASUNTO : Respuesta a petitorio

REF. : Solicitud s/n (HRyC N° 24108)

Tengo a bien dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, y en atención al documento de la referencia, mediante el cual presenta a la Sra. **Silvia Vanessa Naquiche Benites** como estudiante del Programa de estudios de Maestría con mención en Gestión Pública y Gobernabilidad, solicitando realice la investigación denominada: **"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CAPACIDAD OPERATIVA EN TIEMPOS DE PANDEMIA DEL GOBIERNO REGIONAL DE PIURA, 2022"**.

Al respecto, este Despacho autoriza brindarle las facilidades a la Sra. **Silvia Vanessa Naquiche Benites**, para la aplicación de la investigación realizando la aplicación de la misma de manera presencial a los trabajadores nombrados y contratados de la Sede Central del Gobierno Regional Piura.

Es propicia la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL PIURA
Oficina de Recursos Humanos / GRA

Abog. Dama Vanessa Nevado García
JEFA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "Gobierno Electrónico y capacidad operativa en tiempos de pandemia del Gobierno Regional de Piura, 2022", cuyo autor es NAQUICHE BENITES SILVIA VANESSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 07 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO DNI: 17543440 ORCID: 0000-0001-9912-1299	Firmado electrónicamente por: LRALARCONL el 16- 01-2023 11:42:05

Código documento Trilce: TRI - 0512716