



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la  
gestión del gobierno regional del Cusco, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Aedo Quispe, Zenaida (ORCID: 0000-0001-8196-6111)

**ASESOR:**

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato (ORCID: 0000-0003-1497-6613)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A mis padres Julio y Genara, por su comprensión y haber ayudado en momentos malos y menos malos, enseñándome a enfrentar los infortunios, a mi esposo Américo y a mis hijos, Luz Anghela y Matteo, ellos son lo mejor que me ha pasado, y han venido a este mundo para darme las fuerza que necesitaba para terminar el trabajo.

### **Agradecimiento**

Al doctor Estanislao Pastor, debido a su tiempo dedicado que llegó a brindar a esta indagación, respetando toda sugerencia e idea. Asimismo, un agradecimiento a mis colegas en el área de Psicología, y los doctores Enric Valls y Misericordia Camps, agradezco a la Dra. Rosa Colomina y Dra. Teresa Anguera de la Universidad de Barcelona, a la Dra. Concha Maiztegui, de la Universidad de Deusto y al Dr. Jose Diego Vargas.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	48
VI. CONCLUSIONES	57
VII. RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS	63
ANEXOS	71

## Resumen

La presente investigación está dirigida al estudio del gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del Gobierno Regional del Cusco, 2020, en la cual se planteó como objetivo, determinar la incidencia del gobierno electrónico en la modernización de la gestión del Gobierno Regional del Cusco, 2020; en ese sentido para el desarrollo indagatorio se consideró el método hipotético deductivo, con un nivel correlacional causal, dentro del enfoque cuantitativo, y diseño no experimental con corte transversal.

Para el trabajo de campo, se tuvo en cuenta a la población que estaba conformada por 130 trabajadores de las diferentes áreas del Gobierno Regional del Cusco, con una muestra de tipo no probabilística de 20, por lo que para poder realizar la recolección de data se recurrió a la técnica de la encuesta, la misma que fue validada por juicio de expertos, determinándose con 0,8 y 0,9 su alta confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach para las variables gobierno electrónico y modernización de la gestión gubernamental respectivamente.

Con los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que el gobierno electrónico incide en la modernización de la gestión del Gobierno Regional del Cusco, 2020.

Palabras clave: Gobierno electrónico, modernización de la gestión, Tecnologías de la información, gobierno orientado al ciudadano, gobierno inclusivo.

## Abstract

This investigation is directed to the study of electronic government and its incidence in the modernization of the management of the Regional Government of Cusco, 2020, in which the objective was to determine the incidence of electronic government in the modernization of the management of the Regional Government from Cusco, 2020; In this sense, for the investigatory development in which the objective deductive method was considered, with a causal correlational level, within the quantitative approach, and a non-experimental design with a cross section.

For the field work, the population was taken into account, which was made up of 130 workers from the different areas of the Regional Government of Cusco, with a non-probabilistic sample of 20, so that in order to collect data, resorted to the survey technique, which was validated by expert judgment, determining its high reliability with 0.8 and 0.9 using Cronbach's Alpha for the variables electronic government and modernization of government management, respectively.

With the results obtained, it was concluded that electronic government affects the modernization of the management of the Regional Government of Cusco, 2020.

**Keywords:** Electronic government, management modernization, Information technology, citizen-oriented government, inclusive government.