



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Influencia del gobierno electrónico en la gobernabilidad regional
de Ucayali, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Acosta Toguchi, Elena Eliana (ORCID: 0000-0003-1809-9654)

ASESOR:

Dr. Ríos Ríos, Segundo Waldemar (ORCID: 0000-0003-1202-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi familia, que han brindado impulso en mi vida y un amoroso apoyo durante el proceso de mis estudios de Maestría.

Elena

Agradecimiento

Quisiera agradecer la finalización de esta tesis a Dios y a todas aquellas personas que me han acompañado y facilitado su apoyo, consejo y ánimo a lo largo de este proceso, sin las cuales no hubiera sido posible lograr este objetivo.

Así como, a los docentes de la escuela de posgrado, no sólo por ofrecerme sus valiosos conocimientos y experiencia profesional, sino también por animarme y alentarme en cada una de las fases de la investigación.

Elena

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	36
Anexo 1. Matriz de consistencia	37
Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables	40
Anexo 3. Instrumentos	41
Anexo 4. Certificado de validación	46
Anexo 5. Confiabilidad	56
Anexo 6. Base de datos	58
Anexo 7. Autorización	66
Anexo 8. Consentimiento informado	67

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencias del gobierno electrónico y sus dimensiones	19
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la gobernabilidad y sus dimensiones	20
Tabla 3 Determinación del ajuste de los datos para el modelo del gobierno electrónico en la gobernabilidad	21
Tabla 4 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de gobierno electrónico en la dimensión transparencia	22
Tabla 5 Determinación del ajuste de los datos para el modelo del gobierno electrónico en la dimensión acceso a la información pública	22
Tabla 6 Determinación del ajuste de los daos para el modelo del gobierno electrónico en la dimensión participación ciudadana	23
Tabla 7 Operacionalización de la variable gobierno electrónico	40
Tabla 8 Operacionalización de la variable gobernabilidad regional	40
Tabla 9 Estadística de fiabilidad variable gobierno electrónico	56
Tabla 10 Estadística de fiabilidad variable gobernabilidad regional	57

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño	14

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo determinar la influencia del gobierno electrónico en la gobernabilidad regional de Ucayali, en el año 2021.

La investigación fue de tipo básica, descriptiva – explicativa. La población estuvo conformada por los trabajadores de una entidad en Ucayali. La muestra estuvo conformada por cien (100) trabajadores. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, para la recolección de información de la variable *gobierno electrónico* se elaboró un cuestionario con 32 ítems, y para medir la variable *gobernabilidad* se elaboró otro cuestionario con 10 ítems; y se utilizó el software estadístico SPSS (versión 25) para procesar los datos.

Los resultados de la investigación determinaron que la variable *gobierno electrónico* influye significativamente en la variable *gobernabilidad*, con un Chi cuadrado de 141,511. Asimismo, la variable *gobierno electrónico* produce una variación del 87,6 % en la variable gobernabilidad.

Palabras claves: gobierno electrónico, gobernabilidad, transparencia, ciudadanía.

Abstract

The present thesis aimed to determine the influence of electronic government on regional governance Ucayali, in the year 2021.

The research was basic, descriptive - explanatory. The population was made up of workers from an entity in Ucayali. The sample consisted of hundred (100) workers. The technique used to collect information was the survey and the instrument was the questionnaire. For the collection of information on the electronic government variable, a questionnaire with 32 items was elaborated, and to measure the governance variable, another questionnaire with 10 items was elaborated; and the statistical software SPSS version 25 was used to process the data.

The results of the research determined that the electronic government variable significantly influences the governance variable, with a Chi square of 141,511. Likewise, the electronic government variable produces a variation of 87.6% in the governance variable.

Keywords: electronic government, governability, transparency, citizenship.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy vivimos en una nueva sociedad moderna con un progreso científico deslumbrante, a lo que se denomina sociedad digital o sociedad de la información. Esta es una característica típica de la vida diaria, y sus características se basan en los cambios tecnológicos, cada vez más rápidos y constantes, el más seguro de los cuales es la incertidumbre. En Europa, la visión de 2020 es que los gobiernos y las instituciones de todos los países deben ser gobiernos abiertos, eficientes e inclusivos, obtener la ciudadanía en línea y brindar a los ciudadanos servicios personalizados y amigables (Enrique, 2017).

En Estados Unidos, la innovación abierta se promueve en línea a través de la plataforma *Challenge.gov* para publicar temas del sector público y promover buenas ideas de los ciudadanos para mejorar las capacidades de innovación del gobierno (Mergel, 2017). De manera similar, Corea del Sur ha implementado el gobierno electrónico desde 2002 (Suk y Chung, 2016).

En América Latina, en países como Ecuador, los nuevos métodos de gestión administrativa han llevado a una serie de reformas en las instituciones estatales para buscar una mayor eficiencia y satisfacción de los usuarios, acercándolos a las instituciones gubernamentales (Albuja et al., 2018). En Venezuela, el gobierno electrónico no solo beneficia a los ciudadanos y brinda mejores servicios e información en tiempo real, sino que también tiene importantes implicaciones para los empleados del sector público en términos de capacitación y mayor participación en la toma de decisiones del gobierno. Las empresas y las industrias utilizan Internet para proporcionar servicios de información y gestión. En lo que respecta a Colombia, este es uno de los países que mejor ha hecho establecer el gobierno electrónico en instituciones públicas (Gomis, 2017).

En la actualidad se han producido muchos cambios en las organizaciones públicas y privadas, y estos cambios han sido provocados por diferentes factores, como la globalización, la economía, la tecnología y la cultura; estos cambios acelerados en las organizaciones, se han convertido en factor clave en el desarrollo social en diferentes campos como educación, salud, trabajo, gobierno, derecho y empresa (diario El Milenio, 2015). En este caso, las instituciones

privadas y estatales deben desarrollar sus procedimientos administrativos o de gestión moderna, asimismo en este proceso el flujo de información y relaciones ya no es personal, sino virtual, lo que hoy en día se llama gobierno electrónico.

En Perú, el gobierno electrónico comenzó en el año 2000, trayendo importantes cambios en los campos económico, social y tecnológico, así como en el campo de las telecomunicaciones, haciendo que el gobierno tome la firme decisión de ser transparente a la sociedad en términos de gestión, para que pueda formular una política general de difusión y promoción del uso de Internet en todo el país. Hoy en día para los ciudadanos, este tipo de soporte técnico todavía no les resulta familiar, porque no han seguido la ruta del desarrollo virtual. Sin embargo, una nueva generación de personas se guía por este tipo de herramientas, que apoyan la gestión de entidades o instituciones haciendo más eficaz el trabajo que realizan (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Tecnología de la Información, 2016).

En el Gobierno Regional de Ucayali, aún no se ha implementado el uso de las TIC para mejorar la gestión del gobierno. En este caso, la modernización de su gestión no es realista. Sin embargo, el gobierno ha estado promoviendo el gobierno electrónico y la modernización durante varios años. En este caso, el gobierno regional se encuentra con muchas dificultades, como uso excesivo de papel, colas, retrasos en el servicio, quejas de los vecinos, trámites prolongados y engorrosos, burocracia y otros temas relacionados, que debe afrontar día a día. En este contexto, esta investigación intenta determinar la influencia del gobierno electrónico en la gobernanza regional. De esta manera, los resultados mostrarán la importancia de esta tendencia para los intereses de los contribuyentes y para la gestión de los organismos regionales.

La problemática planteada conduce a formular la pregunta de investigación: ¿De qué manera el gobierno electrónico influye en la en la gobernabilidad regional de Ucayali, 2021? Las preguntas específicas formuladas fueron: a) ¿De qué manera el gobierno electrónico influye en la transparencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2021?; b) ¿De qué manera el gobierno electrónico influye en el acceso de la información pública del Gobierno Regional de Ucayali, 2021?; y c) ¿De qué

manera el gobierno electrónico influye en la participación ciudadana del Gobierno Regional de Ucayali, 2021?

La investigación actual se justificó a través de tres aspectos importantes: teórica, porque busca fuentes de información bibliográfica consistente con métodos y teorías del tema de investigación, para contribuir al conocimiento de las variables de estudio. Para la justificación práctica, los resultados de la investigación sirvieron para proporcionar información de primera mano recolectada en la aplicación de los instrumentos, de modo que los resultados permitieron un diagnóstico de la institución, dicha información fue útil para las autoridades en la toma de decisiones para el mejoramiento del servicio. La justificación metodológica, se explica en la utilidad de la investigación como fuente de consulta y su aporte en el conocimiento de las variables, al tiempo que es un antecedente en el desarrollo de futuras investigaciones. Los instrumentos utilizados y debidamente fundamentados pueden ser aplicados en otras poblaciones y documentarse su validación y confiabilidad.

Para dar respuesta a las interrogantes, se plantea el objetivo general de la investigación: Determinar la influencia del gobierno electrónico en la gobernabilidad regional de Ucayali, 2021. Los objetivos específicos son: a) Determinar de qué manera el gobierno electrónico influye en la transparencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2021; b) Determinar de qué manera el gobierno electrónico influye en el acceso de la información pública del Gobierno Regional de Ucayali, 2021; y c) Determinar de qué manera el gobierno electrónico influye en la participación ciudadana del Gobierno Regional de Ucayali, 2021.

La hipótesis general por comprobar es: El gobierno electrónico influye en la gobernabilidad regional de Ucayali, 2021. Las hipótesis específicas en torno a las dimensiones de la variable son: a) El gobierno electrónico influye en la transparencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2021; b) El gobierno electrónico influyen en el acceso de la información pública del Gobierno Regional de Ucayali, 2021; y c) El gobierno electrónico influye en la participación ciudadana del Gobierno Regional de Ucayali, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para los antecedentes internacionales, la investigación de Galvá (2018) estudió la conexión entre el gobierno electrónico y la percepción de la corrupción. Con base en este propósito, explicó la existencia de la sociedad innovadora y el desarrollo del gobierno electrónico, el cual está inmersa a la democracia y confianza política. Esta investigación corresponde a un trabajo cuantitativo con interpretación longitudinal. La muestra estuvo compuesta por 18 países latinoamericanos obtenida entre los años 2003 a 2014, estableciendo un perfil de evaluación basado en estándares internacionales relacionados con el gobierno electrónico y la corrupción. Como conclusión señaló que existe una influencia importante entre estas dos premisas, y que las percepciones de corrupción se triplicarán dependiendo del desarrollo del gobierno electrónico, existiendo un coeficiente de nagalkerke de 0.620 con una varianza de 62 %.

Asimismo, Mejía de Ramírez (2018) estudió sobre el gobierno electrónico de El Salvador. El método utilizado fue el descriptivo y cuantitativo. En dicho estudio, habló sobre la importancia de la tecnología de la información en los gobiernos locales y la efectividad de la tecnología de la información para mejorar los procesos, mejorar la eficiencia en el uso de los recursos y brindar mejores servicios a los clientes, asegurando así los intereses de los usuarios. En sus resultados evidenciaron que el uso de gobierno electrónico da un 57 % de nivel regular a los gobiernos locales. La conclusión es que, si bien existe una plataforma técnica que soporta servicios web de diferentes ministerios, no existe un estándar estructural o espacio de información y la cantidad de servicios estrictamente en línea es limitada, existiendo muchos servicios que corresponden a información de proceso que necesita ser implementada en persona.

En el trabajo de Dibia y Quadri (2018) estudiaron la efectividad del gobierno electrónico. La metodología fue cuantitativa, descriptiva y horizontal. Se realizaron entrevistas a 300 funcionarios y partes interesadas. Los datos secundarios consistieron en la revisión de informes gubernamentales relacionados, sitios web gubernamentales, revistas académicas y profesionales. Los datos se analizaron para determinar los impactos de la gobernanza electrónica en el gobierno federal. Los hallazgos sugieren que, existe una correlación negativa entre las iniciativas de

gobernanza electrónica y la prestación eficiente de servicios del gobierno federal en Nigeria. La conclusión es que las herramientas de Internet que utilizan las agencias estatales aún no han logrado el propósito de conectar a los ciudadanos con el gobierno.

En el caso de Soto (2016) realizó un estudio sobre el gobierno electrónico en el derecho a la información en la gestión pública. Sus resultados inferenciales demuestran que existe una dependencia de nagerkelke de 56% de gobierno electrónico en la transparencia de la información de las entidades. En la conclusión, el autor afirmó que las herramientas técnicas utilizadas para la gestión en las entidades públicas tienen la función de brindar servicios efectivos y eficientes a la ciudadanía, y optimizar la implementación de las normas de gestión pública como parte de la misma. Porque cree que el término "gobierno electrónico" es omnipresente, está determinado por el flujo de información entre las entidades estatales y la ciudadanía, en función del acceso a la información, y el resultado es la transparencia.

En los antecedentes nacionales, se encontró la tesis de Perales (2021) quien propuso el gobierno electrónico para fortalecer la gobernanza en entidades. Esta indagación corresponde a un tipo descriptivo y con propósito. Tomando como muestra a 381 personas, la encuesta se utilizó como técnica para recolectar información de los cuestionarios aplicados a través del análisis estadístico. Los resultados mostraron que el 70% de los encuestados indicaban estar totalmente de acuerdo con la implementación del gobierno electrónico. Además, respecto al diagnóstico de gobernabilidad, 34%, 32,5% y 33% respectivamente señalan que la confiabilidad, accesibilidad y claridad de la información gubernamental son regulares, cabe mencionar que el modelo se verificó con base en el juicio de expertos dando conformidad al diseño y su aplicabilidad.

El propósito de Quispe (2020) fue estudiar el impacto del gobierno electrónico en la modernización de la gestión. La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal. Se aplicó un cuestionario a la muestra del estudio, el cual fue de 100 personas. Los resultados de esta encuesta concluyeron que las variables de gobierno electrónico son las mismas que las dimensiones que lo sustentan, tales como: externa, interna, relación y grado de

promoción, y su nivel percibido muestra un nivel justo y excelente; excepto promoción. Sin embargo, los resultados de la aplicación de la prueba de regresión logística ordenada muestran que la implementación del gobierno electrónico tiene un impacto positivo en la gestión municipal y su modernización.

Castillo (2020) quien estudió el impacto de la gestión del gobierno electrónico en la recaudación de ingresos de las entidades. Al ser un estudio no experimental, fue diseñado para tener una relación causal de corte transversal, en el cual participaron 40 colaboradores. Se utilizaron dos instrumentos para recopilar datos. Los resultados obtenidos fueron: la tasa de prevalencia de las dos variables en el nivel normal es superior, 92,5%, asimismo el gobierno electrónico reportó un impacto muy significativo en la recaudación de impuestos con un $TauB = .673$; $P < .01$, $Rho = .676$, y su variabilidad fue del 37.3% en base al coeficiente de determinación de $R^2 = .373$. Con base en los resultados de la encuesta, concluye que los gobiernos locales tienen un impacto significativo en la recaudación de impuestos.

Asimismo, Serpa (2020) quien estudió sobre la relación que existe entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos, determinó que su estudio fue cuantitativo, descriptivo; utilizó una muestra de 108 colaboradores. Sus resultados descriptivos mostraron que el gobierno electrónico con un 75% está en nivel regular según la opinión del usuario. Por otro lado, el resultado de la inferencia se señala un chi-cuadrado = 31.462, que hay dependencia de los procedimientos administrativos en el gobierno electrónico. Teniendo como resultado de la prueba de Nagelkerke = 0.361, siendo que el 36,1% de la variación del procedimiento administrativo depende del gobierno electrónico.

Por otra parte, la investigación realizada por Simón (2018) quien estudió que factores de e-gobierno inciden en la gestión pública. Su trabajo fue de corte transversal y regresión lineal. Su población fue conformada por 156 trabajadores. En este estudio se utilizaron dos instrumentos debidamente validados. Concluyendo que para la gestión pública el valor es 19.540 y para las dimensiones externas es 18.849. Por lo tanto, con base en estos resultados, se puede decir que hay una gran influencia entre estas dos variables.

En el mismo sentido, Allauca (2018) quien estudió la influencia del gobierno electrónico y la gestión pública. Trabajó el método experimental, correlacional. Aplicó una encuesta a un total de 100 personas. El resultado sobresaliente es que el 85% de los encuestados opinaron que el gobierno electrónico tiene un impacto razonable en la transparencia de la gestión del gobierno local. Asimismo, los resultados estadísticos muestran que el e-gobierno afecta la transparencia de la gestión pública, y su coeficiente $X^2 = 0,1951$.

Con referencia a las teorías relacionadas a la variable gobierno electrónico, es importante indicar que mediante D. S. N° 067-2003-PCM, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Tecnología de la Información (ONGEI) mencionó por primera vez el término “gobierno electrónico” señalando que la orientación y fiscalización del sistema técnico y políticas del gobierno está a cargo de la Oficina Nacional de Información Electrónica. Con el establecimiento de ONGEI, se institucionaliza el gobierno electrónico en el sistema peruano.

El D. S. N ° 066-2011-PCM insiste en que el e-gobierno ha contribuido a la política de intereses de la sociedad peruana con el fin de obtener los beneficios de las TIC para el desarrollo del país peruano, que es necesario para la sociedad en el nuevo siglo. En este decreto se propone la Agenda Digital Peruana 2.0 para promover la interacción y la gestión administrativa.

El gobierno electrónico, también conocido como e-gobierno, tiene como finalidad de mejorar la eficiencia de la gestión, brindar a los ciudadanos servicios de alta calidad y hacer posible que las personas y los gobernantes tomen medidas o estrategias juntos, lo que se ha vuelto muy importante entre los ciudadanos (Kim y Chung, 2016).

Por su parte, Alryalat et al. (2017) señalaron que la implementación de la tecnología en el gobierno electrónico juega un papel muy importante y beneficioso en la administración nacional, mejorando la eficiencia y efectividad de los trabajadores, permitiendo que los ciudadanos sean beneficiarios y brindando las mejores soluciones.

Para Antoni et al. (2018) el gobierno electrónico se define como el uso de la tecnología de la información como una herramienta importante para un gobierno adecuado y transparente, con el objetivo de lograr una sociedad centralizada e

informatizada. A través de una plataforma tecnológica basada en la información procesada por cada organización; los ciudadanos pueden crear, analizar, gestionar, procesar y compartir esta información, generando así conocimiento para mejorar el desarrollo sustentable y la calidad de vida de los residentes.

Por su parte Navarro (2020) señaló que el gobierno juega un papel fundamental en la modernización de la gestión pública, pues debe brindar herramientas suficientes para mejorar la gestión estatal y enfocarse en esta en cuanto a sus capacidades y como brindar opiniones consultivas.

Las entidades públicas se ocupan de cuestiones como la simplificación de la gestión y evaluación de los procesos relacionados con el TUPA de la Entidad y la facilitación del acceso a la información a través de la transparencia del portal (Moreno-Sarda, et al., 2017).

Para Chandio et al. (2017) el gobierno electrónico es una actividad desarrollada por el gobierno para mejorar la eficiencia de los servicios públicos basados en la tecnología informática, especialmente Internet; mejorando así las acciones gubernamentales en un marco más transparente y beneficiando a la ciudadanía. Según Yaghoubi (2017) el e-gobierno utiliza las nuevas TIC de las entidades nacionales como base principal para crear nuevas pautas de gestión pública para optimizar la calidad de los servicios y la información brindada al público y mejorar la efectividad, eficiencia y transparencia de los servicios públicos.

Aunque Dos Santos et al. (2014); Rana et al. (2017) señalaron que el e-gobierno busca incrementar la transparencia a través de acciones efectivas del sector público, con el propósito de brindar a la ciudadanía métodos de información y comunicación más rápidos y demostrar un desarrollo sustentable. Es decir, debe ser oportuno, adecuado y suficiente, sobre todo un sistema seguro, con plataforma propia y usuarios definidos o determinables, y su eficiencia y efectividad son transparentes, y debe permitir el acceso a los presupuestos y ejecución de obras públicas. Debe mostrar seriedad, garantizar la integridad y debe ser agradable a la ciudadanía en términos de calidad, oportunidad y logro de la máxima excelencia.

Según Gómez (2017) en el e-gobierno, se han establecido algunos beneficios básicos en la gestión política y social de la administración pública que contribuyen al desarrollo. Permite el uso de Internet y las redes informáticas, lo

que significa acceso en tiempo real 24 horas al día durante 365 días. Admitiendo optimizar los recursos humanos, técnicos y presupuestarios para lograr una gestión eficiente de la información.

Según Amuche (2019) el gobierno electrónico representa una forma actualizada de construir la gestión pública para aumentar la transparencia, la eficiencia, promover la sociabilidad y la capacidad, y utilizar las TIC de manera centralizada y estratégica para responder a las necesidades de todos los residentes, independientemente de que estén en la gestión interna de la administración pública, así como en la interacción diaria con los residentes y usuarios de los servicios públicos.

Del mismo modo, el e-gobierno es visto como un medio de gestión pública o procesos de modernización del gobierno que pueden mejorar la interacción con los ciudadanos y reducir la quiebra digital que aún existe en la actualidad (Barragán y Guevara, 2016).

Asimismo, Naser (2019) quien considera como una herramienta innovadora al gobierno electrónico, en el cual utiliza las TIC para gestionar de forma continua los servicios que involucran las preocupaciones de los ciudadanos, y conectar su participación, planes de gobernanza y relaciones internas y externas. Para las Naciones Unidas, esto es utilizar Internet y la World Wide Web para proporcionar a los ciudadanos información y servicios gubernamentales. (PCM,2014). Se debe constituir una buena red de gobierno electrónico y así asegurar la igualdad y la participación ciudadana a través de plataformas digitales y sistemas de información, para la mejora de modernización del país a partir del crecimiento económico y social (Lippez y García, 2016).

Siguiendo esta línea de pensamiento, el gobierno electrónico de acuerdo con De Armas y De Armas (2011) enfatizaron cuatro (4) dimensiones básicas: Dimensiones externas. Es la que se encargada de brindar servicios públicos a la ciudadanía o usuarios de la gestión gubernamental; esta dimensión externa sugiere la integración e interacción entre el gobierno electrónico y la ciudadanía para que puedan procesar de manera transparente y confiable información que les permita comprender la gestión. Esto significa que se han establecido todas las herramientas técnicas e información complementaria (como correo electrónico,

foros, chat y otros servicios de mensajería) para poder utilizar la red de comunicación para brindar servicios y estar dispuesto a interactuar con la ciudadanía.

Dimensión Interna. Su propósito es reorganizar y diseñar los procedimientos gubernamentales y de gestión con el fin de buscar la eficiencia y la modernización. Utilizar las TIC como herramienta de innovación de procesos para promover cambios en las entidades, de manera de dar una respuesta firme a las nuevas necesidades de los usuarios y servidores públicos de apoyo a la gestión local. Es decir esta dimensión está relacionado con el establecimiento de las TIC y su impacto en la gestión interna de la administración pública, adoptando estrategias para realizar cambio en los servicios de la organización y rediseñar estructura y procedimientos, según la percepción de los usuarios, para lo cual es necesario capacitar y motivar a los funcionarios públicos dentro de su cultura, con la esperanza de dominar gradualmente el método de uso de las capacidades y ventajas de todas las herramientas técnicas.

Dimensión Relacional. Consiste en las reorganizaciones estatales para establecer relaciones sociales y comerciales con otras organizaciones para apoyar su trabajo desde una perspectiva social e institucional, buscar la mejora continua de sus procedimientos (Baquerizo y Guevara, 2016).

Dimensión Promoción. Se refiere a la divulgación del e-gobierno, gracias a la implementación de las TIC por parte de las personas que conforman el ámbito social de gobierno. La promoción gira en torno a dos aspectos principales, por ejemplo: a) Los ciudadanos tienen suficientes oportunidades. b) Cambio de paradigma: los ciudadanos pueden adaptarse a los cambios que ocurren con cambios de paradigma y cambios continuos en diferentes áreas de la sociedad. Por tanto, los ciudadanos deben ser ciudadanos digitales para utilizar el sistema (Decreto Legislativo 1412, 2018).

La teoría relacionada con la variable gobernabilidad, es la Teoría de la acción colectiva en la sociedad civil: esta teoría incluye la estructura de los movimientos sociales que define la reciprocidad, la cooperación voluntaria y el compromiso de formar capital social que contribuya a la formación de comunidades (Kazarinova, 2011). La teoría de la gobernanza, se refiere a la

buena gobernanza basada en estándares que se relacionan significativamente con la eficiencia administrativa de las políticas a escala nacional, también se relaciona el desempeño de las instituciones relacionadas con los resultados económicos y de gestión. El ámbito de actuación de este concepto va desde lo local hasta lo supranacional (Keping, 2018).

El nuevo paradigma de la gobernabilidad está transformando el papel pasivo de los ciudadanos en participantes activos de la vida pública (Koppenjan y Koliba, 2013). De hecho, la entrada en el concepto de gobernabilidad, aunque la definición clásica, según el diccionario político de Bobbio y Matteucci, se refiere a la relación entre gobernante y gobernado, es decir que a la gobernanza como el ejercicio del poder a través de las instituciones económicas, sociales y políticas de un país, donde estas instituciones representan reglas y prácticas organizativas, leyes formales y normas informales, que en conjunto forman incentivos de políticas públicas y proveedores de servicios públicos (Rodríguez, 2011).

Sin embargo, en la práctica, el concepto de gobernabilidad significa que el gobierno debe cumplir y hacer cumplir las normas, garantizar la prestación de los servicios y liderar el desarrollo del territorio independientemente de la dirección y el origen del gobierno en cuestión (Fukuyama, 2013). De hecho, el concepto de gobernabilidad se refiere a la capacidad de gobernanza, además de la eficacia y eficiencia del personal administrativo, actualmente está muy relacionado con la llamada nueva gestión pública, y las administraciones locales deben cooperar con ella para mejorar su desempeño (Böeninger, 1994).

La nueva gestión pública propone el desarrollo de un sistema organizativo más flexible, en el que los actores sociales sean permanentes, activos, corresponsables y participen solidariamente en actividades que son consideradas de interés público, el enfatizar la forma de participación y social representación. Relacionado con el ejercicio de la democracia, la legitimidad debe generarse en las acciones gubernamentales (Rodríguez, 2011). La nueva gestión pública es por supuesto una nueva herramienta de gestión, pero lo más importante es una nueva forma de gobernanza y toma de decisiones, que redefine el concepto de gestión del gobierno local para lograr la gobernabilidad democrática (Gruening, 2001).

El término gobernabilidad es muy amplio debido a su multidimensionalidad y estatus relacional. Con base en esta posición, se conceptualiza como un equilibrio dinámico entre el nivel de requerimientos sociales y la capacidad del sistema político (estado/gobierno) que mantiene un país para responder de manera legal y afín (López-DeCastro y García Alonso, 2016). Asimismo, López et al. (2017) señala que la gobernabilidad define e implementa reglas claras para el cumplimiento de los contratos, así también afirmó que la gobernabilidad se refiere a una forma institucional alternativa de organizar las transacciones

Al mismo tiempo, Kübler et al. (2020) indicaron que la gobernabilidad es un conjunto de condiciones para asegurar el ejercicio del poder social. No habrá riesgos excesivos que puedan conducir a una separación violenta. Se deben aceptar ciertas condiciones. Estas condiciones mantendrán un grado mínimo de continuidad y unidad en la sociedad. Asimismo, Beltramin (2020) y Londoño et al. (2015) creen que la gobernabilidad es el nivel de necesidades y que debe entenderse como un estado de equilibrio dinámico entre la sociedad y el estado para responder a estas necesidades de manera legal y efectiva.

Para las dimensiones de la variable gobernabilidad se consideró los 4 principios dicho por Ramírez-Alujasg (2015) siendo los siguientes: La dimensión transparencia. Esto significa que la información brindada al público debe incluir estándares y parámetros reconocidos, y debe ser proporcionada en un formato que pueda ser procesado por el público, y estos formatos y parámetros no deben ser perturbados por el soporte técnico que maneja. La transparencia, la toma de decisiones y el trabajo gubernamental deben estar compuestos por procedimientos complejos, abiertos, gratuitos y oportunos, que a menudo son de fácil acceso para el público.

La dimensión participación ciudadana. Consiste en que el gobierno espera que los ciudadanos puedan atraer y participar en los diálogos públicos a través de los canales adecuados para promover una gobernanza eficaz, responsable e innovadora, atendiendo así las necesidades de las comunas. Dimensión acceso a la información pública. Se refiere a las publicaciones de la información el cual constituye el derecho básico de solicitar y recibir información de patentadas o copiada de cualquier entidad nacional, excepto los datos prohibidos por la ley. El

estado debe considerar información pública, a excepción de los elementos considerados en la ley. Según el artículo 10 de la Ley N ° 27806, la información pública deberán ser diversos documentos sobre decisiones administrativas y las actas formales

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

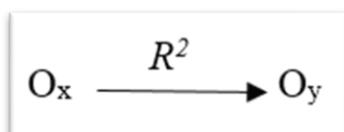
La investigación se realizó considerando su finalidad, siendo de tipo básica caracterizada por la búsqueda de fuentes de información que fundamente teóricamente el estudio y de ese modo contribuir en fortalecer el conocimiento de las variables (Sánchez *et al.*, 2018). Asimismo, es cuantitativa, porque utiliza estadísticas y mediciones numéricas como herramientas de investigación. Además, Sánchez *et al.* (2018) explica que este es un estudio empírico, con base en encuestas previas, las que se utilizan para consolidar la afirmación y construir modelos precisos de comportamiento poblacional.

El diseño de investigación es no experimental, porque no hay manipulación de la variable y solo se estudia el efecto que una variable tiene sobre otra; transversal, porque se analizó en un determinado tiempo; correccional-causal, porque estudia la relación causa-efecto entre las dos variables (Sánchez *et al.*, 2018).

Esta investigación adoptará el método de deducción hipotética, porque se lleva a cabo de acuerdo con los procedimientos generados por la evaluación del problema en el proceso de deducción del contexto dado, y luego se formulan hipótesis generales; las conclusiones extraídas de estas hipótesis son consistentes con la realidad actual (Sánchez *et al.*, 2018).

Figura 1

Esquema del diseño



Dónde:

O_x : Valor de la variable independiente: *gobierno electrónico*

O_y : Valor de la variable dependiente: *governabilidad regional*

R^2 : Prueba de regresión logística ordinal

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: *gobierno electrónico*

Definición conceptual

Se entiende como *gobierno electrónico* o gobierno digital a la aplicación de estrategias tecnológicas y datos empleados por la administración pública con el objetivo de generar un valor público. Comprende un ecosistema conformado por ciudadanos del sector público y grupos de interés que interactúan para el diseño e implementación de servicios y contenidos digitales que garanticen el respeto a los derechos ciudadanos usuarios de los entornos virtuales (Decreto Legislativo N° 1412, 2018).

Definición operacional

La medición de la variable *gobierno electrónico* se realizará mediante una escala ordinal, policotómica, aplicando un cuestionario con treinta y cuatro (34) ítems distribuidos entre sus dimensiones: Externa (12 ítems), Dimensión Interna (10 ítems), Relacional (6 ítems) y Promoción (6 ítems). Se determinaron tres niveles: Malo, Regular y Excelente. (Ver Anexo 2: Matriz de operacionalización).

Variable dependiente: *governabilidad regional*

Definición conceptual

Se conceptualiza como el equilibrio dinámico entre el nivel de requerimientos sociales y la capacidad del sistema político que mantiene un Estado / Gobierno (en nuestro caso, Gobierno Regional) para responder de manera legal y afín (López-De Castro y García Alonso, 2016).

Definición operacional

La medición de la variable *governabilidad regional* se realizó mediante una escala ordinal, policotómica, aplicando un cuestionario con diez (10) ítems distribuidos entre sus tres dimensiones: Transparencia (4 ítems), Acceso a la información pública (3 ítems) y Participación ciudadana (3 ítems). Se determinaron tres niveles: Bueno, Regular y Malo (Ver Anexo 2: Matriz de operacionalización).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población es el conjunto de elementos que poseen características comunes en los cuales se realiza la recopilación de la información (Ventura-León, 2017). Asimismo, Sánchez *et al.* (2018) explicaron que es la acumulación de todas las actividades que corresponden a una descripción específica; la acumulación de los elementos a analizar correspondientes al entorno espacial en el que se desarrolla el actual proceso de investigación. El presente estudio comprende a los servidores públicos que laboran en la entidad, el cual alcanza el número de 454 trabajadores (Cuadro de Asignación de Personal del GORE Ucayali, 2017).

La muestra es parte representativa de la población (Ventura-León, 2017). En el presente estudio la muestra es no probabilística, por conveniencia, debido a las medidas sanitarias tomadas por el Gobierno frente a la pandemia por Covid-19. Producto de ello, se encuestaron a 100 trabajadores por la facilidad de acceder a recoger la información necesaria para la investigación.

El muestreo es el proceso mediante el cual se determina la muestra a ser examinada (Ventura-León, 2017). En el presente estudio, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica es el procedimiento por el cual se recoge la información para ser procesada y analizada (Sánchez *et al.*, 2018). En el presente estudio se empleará la técnica de la encuesta en cada variable.

Instrumentos

Para la recoger la información se utilizó el cuestionario, que consiste en un conjunto de ítems para recoger las percepciones de los encuestados. En la presente investigación se diseñaron dos (2) cuestionarios. Para la variable *gobierno electrónico* se aplicó un cuestionario conformado por 34 ítems distribuidos en sus cuatro dimensiones: Externa (12 ítems), Interna (10 ítems), Relacional (6 ítems) y Promoción (6 ítems). Para la variable *governabilidad regional* se utilizará un cuestionario con 10 ítems distribuidos entre sus tres dimensiones: Transparencia

(4 ítems), Acceso a la información pública (3 ítems) y Participación ciudadana (3 ítems). (Ver Anexo 3: Instrumentos).

Validez

La validez es el proceso que permite comprobar que el instrumento muestra evidencias de contenido, de criterio y de constructo que demuestran que la medición de la variable mide lo que se pretende medir (Sánchez *et al.*, 2018),

En el presente estudio se realizó la validez de contenido mediante la prueba de expertos (Ver Anexo 4: Validación de instrumentos).

Confiabilidad

La confiabilidad es el grado de confianza que se atribuye a los datos recogidos considerando los criterios de consistencia y coherencia en una prueba piloto (Sánchez *et al.*, 2018).

Se realizó una prueba piloto con la participación de 20 servidores públicos. Las mediciones para determinar la confiabilidad se realizaron mediante la prueba Alfa de Cronbach (Ver Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos).

Los coeficientes obtenidos para los cuestionarios evaluados mediante el indicador Alfa de Cronbach fueron: Para el cuestionario *gobierno electrónico* $\alpha=0.942$ y para el cuestionario *governabilidad regional* $\alpha=0.815$, lo cual indica que ambos cuestionarios son confiables. En el Anexo 5 se indican los detalles de la fiabilidad de los elementos de cada cuestionario.

3.5. Procedimiento

La recopilación de la información se inició con las coordinaciones realizadas para obtener la autorización de las autoridades, a fin de realizar un proceso transparente y aplicar los cuestionarios en los elementos de la muestra. Se emplearon formularios electrónicos en la elaboración de los cuestionarios y fueron enviados mediante mensaje electrónicos. Todos los encuestados indicaron que su participación se realizó de forma voluntaria. Los datos recogidos fueron utilizados únicamente para los fines de la presente investigación considerando los principios éticos.

3.6. Método de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos a aplicarse son el análisis descriptivo y el análisis inferencial. En el análisis descriptivo se ordenaron los datos recolectados en una base de datos, agrupándolos en categorías y presentándolos en tablas de distribución de frecuencias. Se aplicó la prueba de regresión lineal logística ordinaria para la comprobación de las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se ha realizado respetando el código de ética en investigación de la UCV y los principios éticos como la autonomía, solicitando la participación libre y voluntaria de los participantes aplicándose el consentimiento informado (Ver Anexo 8); y, la no maleficencia, pues los datos recogidos fueron usados únicamente para los fines de la investigación. Asimismo, se respetaron los derechos de autor al aplicar rigurosamente las normas APA en las citas y referencias.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

En la Tabla 1, se percibe la opinión de los 100 colaboradores del Gobierno Regional de Ucayali, donde indican que la variable *gobierno electrónico* está en un nivel *Deficiente* con un 55%, mientras que un 22% indica estar en un nivel *Regular*, y solo un 23% indica estar en el nivel *Eficiente*. Asimismo, se evidencia los resultados de las dimensiones de la variable *D1. Externa*, en donde, de los 100 colaboradores, el 47% indicaron estar en un nivel *Deficiente*, un 37% indica estar en el nivel *Regular*, y otro 16% indicar estar en el nivel *Eficiente*. Asimismo, en la *D2. Interna* se percibe que, de los 100 colaboradores, indican estar en un nivel *Deficiente* el 54%, mientras que un 22% indica estar en el nivel *Regular*, y solo un 24% indica estar en un nivel *Eficiente*. Para la *D3. Relacional*, se visualiza que, de los 100 colaboradores, indican estar en un nivel *Deficiente* el 53%, un 19% estar en un nivel *Regular* y un 28% estar en un nivel *Eficiente*. Y finalmente, la *D4. Promoción*, se visualiza que, de los 100 encuestados, indican está en un nivel *Deficiente* un 57%, y el nivel *Regular* un 19%, y solo un 24% indica está en un nivel *Eficiente*.

Tabla 1

Distribución de frecuencias del gobierno electrónico y sus dimensiones

Nivel	Gobierno electrónico		D1. Externa		D2. Interna		D3. Relacional		D4. Promoción	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Deficiente	55	55	47	47.0	54	54.0	53	53.0	57	57.0
Regular	22	22	37	37.0	22	22.0	19	19.0	19	19.0
Eficiente	23	23	16	16.0	24	24.0	28	28.0	24	24.0
Total	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0

Fuente: Resultados según la aplicación de la encuesta.

En la Tabla 2, se percibe la opinión de los 100 colaboradores del Gobierno Regional de Ucayali, donde indican que la variable *governabilidad* está en un nivel *Bajo* con un 54%, mientras que un 24% indica estar en un nivel *Medio*, y solo un 22% indica estar en el nivel *Alto*. Asimismo, se evidencia los resultados de las dimensiones de la variable *D1. Transparencia*, donde los encuestados indican estar en un nivel *Bajo* con un 54%, un 21% indica estar en el nivel *Medio*, y otro 25% indicar estar en el nivel *Alto*. Asimismo, en la variable *D2. Acceso a la información pública*, se percibe que los colaboradores indican estar en un nivel *Bajo* el 21%, mientras que un 47% indica estar en el nivel *Medio*, y solo un 32% indica estar en un nivel *Alto*. Y Para la variable *D3. Participación ciudadana*, se visualiza que los colaboradores indican estar en un nivel *Bajo* con un 47%, un 30% estar en un nivel *Medio* y un 23% estar en un nivel *Alto*.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la gobernabilidad y sus dimensiones

Nivel	Gobernabilidad		D1. Transparencia		D2. Acceso a la información pública		D3. Participación ciudadana	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	54	54.0	54	54.0	21	21.0	47	47.0
Medio	24	24.0	21	21.0	47	47.0	30	30.0
Alto	22	22.0	25	25.0	32	32.0	23	23.0
Total	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0

Fuente: Resultados según la aplicación de la encuesta.

4.2. Resultados inferenciales

Para el análisis inferencial se utilizó la *regresión logística ordinal* para comprobar la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente.

Prueba Hipótesis General

En la Tabla 3 se presenta los resultados de la prueba de regresión logística ordinal aplicada para contrastar la hipótesis general planteada. Según el reporte emitido por el programa SPSS, indica que la *governabilidad* depende del *gobierno electrónico* en el Gobierno Regional de Ucayali, de acuerdo al Chi cuadrado = 141.511 y $p_valor = 0.000 < 0.05$. La prueba de pseudo R cuadrado muestra que el coeficiente de Nagelkerke = 0,876, lo que indica que la influencia del *gobierno electrónico* en la *governanza* de la Entidad es del 87,6%.

Tabla 3

Determinación del ajuste de los datos para el modelo del gobierno electrónico en la gobernabilidad

	Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Gobierno electrónico en la gobernabilidad	141.511	2	0.000	Cox y Snell	0.757
				Nagelkerke	0.876
				McFadden	0.708

Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS.

Prueba Hipótesis Específica 1

En la Tabla 4 se presenta los resultados de la prueba de regresión logística ordinal aplicada para contrastar la hipótesis específica planteada. Según el reporte emitido por el programa SPSS, indica que la dimensión *Transparencia* depende del *gobierno electrónico* en el Gobierno Regional de Ucayali, de acuerdo al Chi cuadrado = 139.527 y $p_valor = 0.000 < 0.05$. La prueba de Pseudo R cuadrado muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.870, indicando que la influencia predictora del *gobierno electrónico* en la dimensión *Transparencia* está en un 87%.

Tabla 4

Determinación del ajuste de los datos para el modelo del gobierno electrónico en la dimensión transparencia

	Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Gobierno electrónico en la transparencia	139.527	2	0.000	Cox y Snell	0.752
				Nagelkerke	0.870
				McFadden	0.698

Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS.

Prueba Hipótesis Específica 2

La Tabla 5 presenta los resultados de la prueba de regresión logística ordinal aplicada para contrastar la hipótesis específica planteada. Según el reporte emitido por el programa SPSS, indica que la dimensión *Acceso a la Información Pública* depende del *gobierno electrónico* en el Gobierno Regional de Ucayali, de acuerdo al Chi cuadrado = 83.414 y $p_valor = 0.000 < 0.05$. La prueba de Pseudo R cuadrado muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.654, el cual indica la influencia del *gobierno electrónico* sobre la dimensión *Acceso a la Información Pública* en un 65.4%.

Tabla 5

Determinación del ajuste de los datos para el modelo del gobierno electrónico en la dimensión acceso a la información pública

	Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Gobierno electrónico en el acceso a la información pública	83.414	2	0.000	Cox y Snell	0.566
				Nagelkerke	0.654
				McFadden	0.417

Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS.

Prueba hipótesis específica 3

La Tabla 4 presenta los resultados de la prueba de regresión logística ordinal aplicada para contrastar la hipótesis específica planteada. Según el reporte emitido por el programa SPSS, indica que la dimensión *Participación Ciudadana* depende del *gobierno electrónico* en el Gobierno Regional de Ucayali, de acuerdo al Chi

cuadrado = 92.117 y $p_valor = 0.000 < 0.05$. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.696, indicando la influencia del *gobierno electrónico* sobre la dimensión *Participación Ciudadana* en un 69.6%.

Tabla 6

Determinación del ajuste de los datos para el modelo del gobierno electrónico en la dimensión participación ciudadana

	Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Gobierno electrónico en la participación ciudadana	92.117	2	0.000	Cox y Snell	0.602
				Nagelkerke	0.696
				McFadden	0.461

Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general: *Determinar la influencia del gobierno electrónico en la gobernabilidad regional de Ucayali, 2021*, los hallazgos comprobaron que la variable analizada guarda una influencia según el procesamiento de la información a través de las herramientas utilizadas. En los resultados descriptivos, en la Tabla 1 se percibe la opinión de los 100 colaboradores del Gobierno Regional de Ucayali, donde indican que la variable *gobierno electrónico* está en un nivel *Deficiente* con un 55%, mientras que en la Tabla 2, se percibe que la variable *gobernabilidad* está en un nivel *Bajo* con un 54%.

Luego del análisis estadístico, para las hipótesis generales, la Tabla 3 presenta los resultados de la prueba de credibilidad, en donde la prueba de chi-cuadrado final es 141.511 con un p-valor = $0.000 < 0.05$, indicando que existe dependencia entre las variables, asimismo se muestra el resultado de la regresión logística ordinal, donde la variabilidad de Nagelkerke determinada por el valor pseudo R cuadrado de 0,876 explica que el *gobierno electrónico* produce la variación de 87,6% en la variable en la *gobernabilidad*.

Estos resultados se asemejan con el trabajo de Galvá (2018) sobre gobierno electrónico y percepción de la corrupción, en donde evidencia que existe una influencia importante entre estas dos premisas, lo que significa que las percepciones de corrupción se triplicarán, dependiendo del desarrollo del gobierno electrónico. Es decir, que existe un coeficiente de nagalkerke = 0.620, con una varianza de 62%, teniendo similitud con la tesis de Quispe (2020) sobre gobierno electrónico en la modernización de la gestión. Los resultados de la aplicación de la prueba de regresión logística ordenada muestran que la implementación del gobierno electrónico tendrá un impacto positivo en la gestión municipal y su modernización.

Así también, tienen similitud con la tesis de Mejía de Ramírez (2018) sobre estudio de gobierno electrónico en entidades en El Salvador. La conclusión es que, si bien existe una plataforma técnica que soporta servicios web de diferentes ministerios, no existe un estándar estructural o espacio de información, y la cantidad de servicios estrictamente en línea es limitada, ya que muchos servicios son información de proceso que necesita ser implementada en persona.

Por lo anteriormente señalado, se confirma con lo descrito por Antoni *et al.* (2018) quienes precisan que el gobierno electrónico, como una herramienta importante para un gobierno adecuado y transparente, tiene el objetivo de lograr una sociedad centralizada e informatizada. A través de una plataforma tecnológica basada en la información procesada por cada organización, los ciudadanos pueden crear, analizar, gestionar, procesar y compartir esta información, generando conocimiento para mejorar el desarrollo sostenible y la calidad de vida de los residentes. De manera similar, el propósito de implementar la gobernanza local también es mejorar la gobernanza. Las características que definen la buena gobernanza suelen ser la participación, la transparencia y la información.

Los últimos avances en tecnología de la comunicación e Internet brindan oportunidades para transformar la relación entre el Gobierno y los ciudadanos de nuevas formas, contribuyendo así a lograr el objetivo de la buena gobernanza. El uso de la tecnología de la información puede aumentar la participación ciudadana en el proceso de gobernanza en todos los niveles al brindar la posibilidad de discusiones grupales en línea y mejorar el rápido desarrollo y la efectividad del cabildeo. El beneficio para el Gobierno significa que puede brindar mejores servicios a tiempo y hacer que la gobernanza sea más eficiente y eficaz. Además, los costos de transacción pueden ser menores y es más fácil obtener servicios gubernamentales.

Respecto a la Hipótesis Específica 1, en la Tabla 4 se muestra que la dimensión *Transparencia* depende del *gobierno electrónico*, de acuerdo al Chi cuadrado = 139.527 y $p_valor = 0.000 < 0.05$. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.870, indicando que la variable predictora *gobierno electrónico* influye en un 87% sobre la dimensión *Transparencia*. Este resultado se asemeja al trabajo de Soto (2016) sobre el rol del gobierno electrónico en el derecho a la información pública y el acceso a las tecnologías de la información. Sus resultados inferenciales demuestran que existe una dependencia de nagerkelke de 56% del gobierno electrónico en la transparencia de la información de las entidades.

Por otra parte, el trabajo de Dibie y Quadri (2018) difiere con el resultado de la investigación por que la efectividad del gobierno electrónico en las entidades

tiene impactos negativos ya que no se hace un buen uso de las tecnologías. La conclusión es que las herramientas de Internet que utilizan las agencias estatales aún no han logrado el propósito de conectar a los ciudadanos con el gobierno. Lo anteriormente anunciado se corrobora con lo planteado por Ramírez-Alujasg (2015) quienes sostienen que la transparencia debe ser proporcionada en un formato que pueda ser procesado por el público y deben estar compuestos por procedimientos complejos, abiertos, gratuitos y oportunos, que a menudo son de fácil acceso para el público.

En la Hipótesis Específica 2, en la Tabla 5 se visualiza que la dimensión *Acceso a la Información Pública* depende del *gobierno electrónico*, de acuerdo al Chi cuadrado = 83.414 y $p_valor = 0.000 < 0.05$. La prueba de Pseudo R cuadrado muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.654, indicando que la variable predictora *gobierno electrónico* influye en un 65.4% sobre la dimensión *Acceso a la Información Pública*.

Estos resultados se corroboran con el trabajo de Perales (2021) sobre gobierno electrónico para fortalecer la gobernanza. Los resultados mostraron que el gobierno electrónico tiene un impacto positivo en la gobernabilidad. Así también, en la tesis de Simón (2018) sobre los factores de e-gobierno que inciden en la gestión pública, sus resultados evidenciaron que existe influencia del gobierno electrónico en las dimensiones de la gestión pública.

También tienen similitudes con el trabajo de Serpa (2020), que investigó el gobierno electrónico en el proceso administrativo de las entidades. Sus resultados muestran que el gobierno electrónico está a un buen nivel y los procedimientos administrativos se basan en el gobierno electrónico. El contenido anterior se basa en el contenido expresado por Ramírez-Alujasg (2015) que respalda la publicación de la información, constituyendo el derecho básico a solicitar y recibir información patentada o copiada de cualquier entidad, salvo datos prohibidos por la ley.

En concerniente a la Hipótesis Específica 3, en la Tabla 4 se muestra que la dimensión *Participación Ciudadana* depende del *gobierno electrónico*, de acuerdo al Chi cuadrado = 92.117 y $p_valor = 0.000 < 0.05$., se rechaza la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado muestra un coeficiente de Nagelkerke =

0.696, indicando que la variable predictora *gobierno electrónico* influye en un 69.6% sobre la dimensión *Participación Ciudadana*.

Estos resultados tienen similitud con el trabajo de Castillo (2020) sobre la influencia de la gestión del gobierno electrónico en la recaudación de ingresos de una entidad. Los resultados obtenidos reportaron una influencia muy significativa del gobierno electrónico sobre la recaudación de impuestos, de acuerdo al coeficiente $R^2 = 0.370$, siendo su variabilidad del 37.3%, donde se concluye que el Gobierno Regional influye significativamente en la recaudación de ingresos. También el trabajo de Allauca (2018) sobre el principio de transparencia con la influencia del gobierno electrónico en la gestión pública, concluye que los encuestados aceptaron que el gobierno electrónico tiene un impacto positivo en la transparencia de la gestión del gobierno local.

Lo mencionado se fundamenta con lo dicho por Ramírez-Alujasg (2015) quienes precisan que el gobierno espera que los ciudadanos puedan participar en los diálogos públicos a través de los canales adecuados para promover una gobernanza eficaz, responsable e innovadora. El gobierno electrónico es un cambio en todo el gobierno, un cambio en el paradigma de la gestión gubernamental, un concepto de gestión que combina el uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones con modelos de gestión, planificación y administración, y es una nueva forma de gobierno. De acuerdo con esta visión, tiene como objetivo promover el uso de las TIC para mejorar los servicios y la información brindada a los ciudadanos y organizaciones, mejorar y simplificar el proceso de soporte del sistema y promover la creación de canales para aumentar la transparencia y participación ciudadana.

Se puede observar que, que todos los factores del *gobierno electrónico* y *governabilidad*, los resultados obtenidos en este estudio están a un nivel deficiente. Los datos estadísticos para verificar la hipótesis muestran que las variables de investigación tienen un impacto significativo, aceptando las hipótesis planteadas.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** Se concluyó que el gobierno electrónico influye en la gobernabilidad, siendo el Chi cuadrado de 141.511 y la variabilidad de Nagelkerke pseudo R cuadrado igual a 0.876, produciendo una variación del 87.6%.
- 2.** Se concluyó que hay una influencia significativa del gobierno electrónico en la dimensión *Transparencia*, siendo el chi-cuadrado de 139.527 y la variabilidad de Nagelkerke pseudo R cuadrado igual a 0.870, lo que produce una variación del 87%.
- 3.** Se concluyó que hay una influencia significativa del gobierno electrónico en la dimensión *Acceso a la Información Pública*, siendo el chi-cuadrado de 83.414 y la variabilidad de Nagelkerke pseudo R cuadrado igual a 0.654, produciendo una variación del 65.4%.
- 4.** Se concluyó que hay una influencia significativa del gobierno electrónico en la dimensión *Participación Ciudadana*, siendo el chi-cuadrado de 92.117 y la variabilidad de Nagelkerke pseudo R cuadrado igual a 0.696, lo que produce una variación del 69.6%.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se sugiere a los directivos de la Entidad objeto de estudio, incentivar la implementación de un plan estratégico del gobierno electrónico a fin de modernizar la gestión en su ámbito regional, y así identificar las necesidades transversales de las áreas usuarias con el fin de mejorar la gestión actual.
- 2.** Se recomienda a los directivos de la Entidad objeto de estudio, promover los beneficios que otorga la empleabilidad del gobierno electrónico por parte de los administrados, para brindar servicios de calidad, con el fin de ser transparentes en la información que brinda la Entidad.
- 3.** Se sugiere a los directivos de la Entidad objeto de estudio, corregir los procesos para gestionar su información, con el fin de permitir efectuar la toma de decisiones de manera oportuna, y al mismo tiempo simplificar procedimientos administrativos en beneficio de la Entidad y la ciudadanía.
- 4.** Se sugiere a los directivos de la Entidad objeto de estudio, buscar mejor atención al ciudadano para brindarle herramientas para que efectúen monitoreo de la gestión y a su vez puedan fomentar la participación ciudadana.

REFERENCIAS

- Albuja, E, Medina, P. y Herrera, J. (2018). Procedure for information management in the area of municipal services through of Information and Communication Technologies. *Revista Polo del Conocimiento*. 3(1), pp. 1 – 21. Ecuador.
- Allauca, W. (2018). *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región Áncash 2014-2015*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal}. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017>
- Alryalat, A., Rana, P., Sahu, P., Dwivedi, K., y Tajvidi, M. (2017). Use of social media in citizen-centric electronic government services: A literature analysis. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 13(3), 55-79.
- Amuche, O. M. (2019). Electronic Governance and Service Delivery in Selected Ministries in Ebonyi State, Nigeria. *Journal of Contemporary Research in Social Sciences*, 1(1), 11-37. <http://learning-gate.com/index.php/2641-0249/article/view/20>
- Antoni, D., Akbar, M., y Fatoni, F. (2018). Electronic government Rukun Tetangga model. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 64-73.
- Baquerizo, C. y Guevara, M. (2016). Security Analysis of e-Government Systems Using SAT Problem. *Revista Ginge Cuc*. 12. 1, pp. 73 – 79. <https://doi.org/10.17981/ingecuc.12.1.2016.07>
- Barragán, X y Guevara, F. (2016). E-Government in Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*. 9 (19), pp. 110-127. Quito, <http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p>
- Beltramin, J. B. (2020). Governability and Governance from a Complex Perspective. *International Journal of Business and Social Science*, 11(10).
- Böeninger, E. (1994). *La gobernabilidad: un concepto multidimensional*. *Estudios Internacionales*, 27(105), p. 79-94.

- CAP (2017). *Ordenanza regional N° P 16-2017-GRLJ-CR - Cuadro de asignación de personal*. http://portal.regionucayali.gob.pe/direcciones_regionales/dreu/instrumentos_gestion/CAP-2017.pdf
- Castillo, S. (2020). *Gestión de gobierno electrónico en la recaudación de ingresos, Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Región La Libertad – 2019*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48163/Castillo_MSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chandio, H., Burfat, M., Abro, A., y Naqvi, F. (2017). Citizens' acceptance and usage of Electronic-Government services: A conceptual model of trust and technological factors. *Sindh University Research Journal-SURJ (Science Series)*, 49(3), 665-668. <https://sujo-old.usindh.edu.pk/index.php/SURJ/article/view/3648>
- De Armas Urquiza, R., y de Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13. https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION
- Dibie, R. y Quadri, M. (2018). Analysis of the Effectiveness of E-Government in the Federal Government of Nigeria. *Journal of Public Administration and Governance*, 8(3), p. Pages 75-98. <http://www.macrothink.org/journal/index.php/jpag/article/view/13454>
- Diario El Milenio. [En línea] El impacto de las TICS en las organizaciones, individuos y sociedad. [Fecha de acceso 16-04-2021] http://www.milenio.com/firmas/universidad_tecnologica_del_valle_del_mezquital/Impacto-TICSOrganizaciones-Individuos-Sociedad_18_441135922.html
- Decreto Legislativo 1412 (13 de setiembre de 2018). Presidencia del Consejo de Ministros. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- Dos Santos, C. S., Quelhas, O. L. G., França, S. L. B., Meiriño, M. J., & Zotes, L. P. (2014). Transparency in government institutions: a literature review. *Brazilian*

Journal of Operations & Production Management, 10(2), 33-43.
<https://n9.cl/iuw6d>

Enrique, M. (2017). *Retos del Gobierno Electrónico en la UE28+*. Instituto Científico de Gobierno Electrónico. <https://e-gobiernos.org/2017/07/14/retosdel-gobierno-electronico-la-ue28/>

Fukuyama, F. (2014), "What is governance?". *Governance*, 26, pp. 347-368.

Galvá, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. [Tesis doctoral, Universidad de Complutense].
<https://eprints.ucm.es/47393/1/T39870.pdf>

Gómez, E. (2017, March). Perceptions about the concept and benefits of open government in local governments in Spain. In *Proceedings of the 10th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 594-597).
<https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3047273.3047338>

Gomis, M. (2017). From electronic government to big data: digitalizing public management in Colombia in the face of territorial control. *OPERA*, 21, pp. 25-53. DOI: <https://doi.org/10.18601/16578651.n21.03>

Gruening, G. (2001). Origin and theoretical basis of New Public Management. *International public management journal*, 4(1), 1-25.

Kazarinova, D. B. (2011). Collective action theory: the political dimension. *RUDN Journal of Political Science*, (3), 71-78.

Keping, Y. (2018). Gobernanza y buen gobierno: un nuevo marco para el análisis político. *Revista Fudan de Humanidades y Ciencias Sociales*, 11(1), 1-8.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s40647-017-0197-4>

Kim, P. y Chung, C. (2016). Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. *Gestión y política pública*, 25(2), 627- 662.
<https://www.redalyc.org/pdf/133/13346618008.pdf>

- Koppenjan, J., y& Koliba, C. (2013). Transformations towards new public governance: Can the new paradigm handle complexity?. *International Review of Public Administration*, 18(2), 1-8.
- Kübler, D., Rochat, P. E., Woo, S. Y., & Van der Heiden, N. (2020). Strengthen governability rather than deepen democracy: why local governments introduce participatory governance. *International Review of Administrative Sciences*, 86(3), 409-426.
- López-De Castro, S. y García Alonso, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas Humanística*, 82(82), 279–304. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5745248>
- Londoño, A., Vélez, O. y Rojas, D. (2015). Evaluación del grado de preparación para asumir el reto de la internacionalización de las pymes desde un enfoque integrador de las capacidades dinámicas y la gestión del conocimiento. *Espacios*, 36(7), 16.
- Mejía de Ramírez, A. (2018). Gobierno electrónico El Salvador. Revista entorno. Universidad Tecnológica de El Salvador. *Central American Journals* 65, pp. 42-60. <http://dx.doi.org/10.5377/entorno.v0i65.60466>
- Mergel, I. (2017). Open innovation in the public sector: drivers and barriers for the adoption of Challenge.gov. *Journal Public Management Review*. 20(5). Pages. 726 – 745. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1320044>
- Moreno-Sarda, A., Molina-Rodríguez-Navas, P., y Simelio-Solà, N. (2017). Impacto de la legislación sobre transparencia en la información publicada por las administraciones locales. *Profesional de la Información*, 26(3), 370-380.
- Naser, A. (2019). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). Santiago de Chile, Chile. https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anas_er.pdf
- Navarro, F. M. (2020). ¿Qué transparencia requiere el gobierno abierto?. *Revista de Gestión Pública*, 2(2), 303-333.

<https://panambi.uv.cl/index.php/rqp/article/view/2313>

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Estadística (ONGEI). [Citado 23 de octubre 2016]. Amazon Web Services.

https://s3.amazonaws.com/ongei/libro_ongei.pdf

López, R., Ayala, A. y Arellane, Y. (2017). Gobernabilidad democrática y desarrollo local sustentable. *Economía y sociedad*, 21(36), 61-75.

<https://www.redalyc.org/pdf/510/51052064004.pdf>

Perales, J. (2021). *Gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Guadalupe, 2020*. [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55220>

Quispe, O. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41463>

Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Lal, B., Williams, M. D., y Clement, M. (2017). Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view. *Information systems frontiers*, 19(3), 549-568.

<https://link.springer.com/article/10.1007/s10796-015-9613-y>

Rodríguez, Virginia, (2011), "La gobernabilidad: el debate de un concepto cambiante", *Revista Más poder local*, 7, pp. 48-49.

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>

Serpa, w. (2020). *Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso de Carabayllo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44530>

Simon, W. (2016). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – Pasco*. Pasco: Universidad nacional Daniel Alcides Carrión. [Tesis de maestría, universidad Nacional Daniel Alcides Carrión].

http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf.

Soto, M.I. (2016). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile* [tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid].

<https://www.educacion.es/teseo/mostrarRef.do?ref=425457>

Suk, P. & Chung, Ch. (2016). A historical review of the development of electronic government in South Korea. *Journal of Economic Research and Teaching Center, A.C.* 25(2). Pp627-662. México.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13346618008>

Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 0-0.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662017000400014 & script = sci_arttext&tlng=en

Yaghoubi, E. (2017). Good governance and health promoting of administrative system; explaining the role of electronic government. *Management Researches*, 10(37), 203-222.

https://jmr.usb.ac.ir/mobile/article_3684.html?lang=en

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Influencia del gobierno electrónico en la gobernabilidad regional de Ucayali, 2021.							
AUTOR: Elena Eliana Acosta Toguchi							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera el gobierno electrónico influye en la gobernabilidad regional de Ucayali, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿De qué manera el gobierno electrónico influye en la transparencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2021?</p> <p>2. ¿De qué manera el gobierno electrónico influye</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la influencia del gobierno electrónico en la gobernabilidad regional de Ucayali, 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar de qué manera el gobierno electrónico influye en la transparencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2021.</p> <p>2. Determinar de qué manera el gobierno electrónico influye en el acceso de la información pública</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>El gobierno electrónico influye en la gobernabilidad regional de Ucayali, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. El gobierno electrónico influye en la transparencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2021.</p> <p>2. El gobierno electrónico influye en el acceso de la información pública del Gobierno Regional de Ucayali, 2021</p>	Variable independiente: Gobierno electrónico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Externa	Nivel de servicio. Nivel de interacción. Uso de canales de información y comunicación	1 – 12	Ordinal Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) NI de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2)	Deficiente (34 – 78) Regular (79 – 125) Eficiente (126 – 170)
			Interna	Impacto en la gestión pública. Nivel de adaptación. Mejoras en la gestión pública	13 – 22		
			Relacional	Facilidad para intercambiar información. Mejoras en el proceso. Mejoras en el servicio. Transparencia.	23 – 28	Totalmente en desacuerdo (1)	
Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de paradigma	29 - 34					

<p>en el acceso de la información pública del Gobierno Regional de Ucayali, 2021?</p> <p>3. ¿De qué manera el gobierno electrónico influye en la participación ciudadana del Gobierno Regional de Ucayali, 2021?</p>	<p>del gobierno regional de Ucayali, 2021.</p> <p>3. Determinar de qué manera el gobierno electrónico influye en la participación ciudadana del Gobierno Regional de Ucayali, 2021.</p>	<p>3. El gobierno electrónico influye en la participación ciudadana del Gobierno Regional de Ucayali, 2021.</p>	<p>Variable dependiente: Gobernabilidad Regional</p>				
			<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Escalas</p>	<p>Nivel y rango</p>
			<p>Transparencia</p>	<p>Confiabilidad Accesibilidad Claridad</p>	<p>1 - 4</p>	<p>Ordinal Ordinal Muy mala (1)</p>	<p>Malo [10 – 22]</p>
			<p>Acceso a la información pública</p>	<p>Nivel de acceso a la información Portal de transparencia</p>	<p>5 - 7</p>	<p>Mala (2) Regular (3) Buena (4) Muy buena (5)</p>	<p>Regular [23 – 36]</p>
<p>Participación ciudadana</p>	<p>Participar como ciudadano Tipo de mecanismos de participación ciudadana</p>	<p>8 - 10</p>	<p>Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5).</p>	<p>Bueno [37 – 50]</p>			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico. Diseño: No experimental, transversal, correlacional causal.</p> $O_x \xrightarrow{R^2} O_y$ <p>Donde: O_x: Valor de la variable independiente: Gobierno electrónico O_y: Valor de la variable dependiente: Gobernabilidad regional R²: Prueba de regresión logística ordinal Nivel: Explicativo Método: Hipotético-deductivo.</p>	<p>Población: 454 trabajadores.</p> <p>Muestra: 100 trabajadores.</p> <p>Muestreo: No probabilístico, intencional por conveniencia.</p>	<p>Variable 1: Gobierno electrónico Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Acosta Toguchi, Elena.</p> <p>Variable 2: Gobernabilidad regional Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Autoría: Acosta Toguchi, Elena.</p>	<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p>Estadística inferencial: Se usará la prueba de regresión lineal logística ordinaria para la comprobación de las hipótesis.</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 7

Operacionalización de la variable gobierno electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Externa	Nivel de servicio. Nivel de interacción. Uso de canales de información y comunicación	1 – 12	Ordinal	
Interna	Impacto en la gestión pública. Nivel de adaptación. Mejoras en la gestión pública	13 – 20	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4)	Deficiente (34 – 78) Regular (79 – 125)
Relacional	Facilidad para intercambiar información. Mejoras en el proceso. Mejoras en el servicio. Transparencia.	21 – 26	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2)	Eficiente (126 – 170)
Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de paradigma	27 – 32	Totalmente en desacuerdo (1)	

Nota: *Basado en De Armas y de Armas (2011).*

Tabla 8

Operacionalización de la variable gobernabilidad regional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
Transparencia	Confiabilidad Accesibilidad Claridad	1 - 4	Ordinal Muy mala (1) Mala (2)	
Acceso a la información pública	Nivel de acceso a la información Portal de transparencia	5 - 7	Regular (3) Buena (4) Muy buena (5)	Malo [10 – 22]
Participación ciudadana	Participar como ciudadano Tipo de mecanismos de participación ciudadana	8 - 10	Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5).	Regular [23 – 36] Bueno [37 – 50]

Nota: *Basado Ramírez-Alujas (2015).*

Anexo 3. Instrumentos

ÍTEMS

La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Link del formulario

<https://forms.gle/fQvqfdoY4FKeGwuo7>

Cuestionario de Gobierno Electrónico

Estimado(a) servidor público, mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto a la influencia del Gobierno electrónico en la gobernabilidad, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

	Dimensión 1: Externa	1	2	3	4	5
1	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.					
2	Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación					
3	Con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución					
4	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital					
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios					
6	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad					
7	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía					
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.					
9	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución					
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.					
11	La ciudadanía cuenta con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú					
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana.					
	Dimensión 2: Interna	1	2	3	4	5
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación					
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa					
15	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad					
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.					

17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información					
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución					
19	La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas					
20	La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.					
	Dimensión 3: Relacional	1	2	3	4	5
21	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos					
22	La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía					
23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución					
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online					
25	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional					
26	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica					
	Dimensión 4: Promoción	1	2	3	4	5
27	El sistema implementado es amigable para el usuario					
28	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución					
29	El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico					
30	El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente					
31	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico					
32	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario					

De Armas Urquiza, R., y de Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13. https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION

Cuestionario de Gobernabilidad

Estimado(a) servidor público, mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto a la influencia del Gobierno electrónico en la gobernabilidad, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa que se indica.

Pregunta 1 – 4

Escala valorativa

Muy mala (1) Mala (2) Regular (3) Buena (4) Muy buena (5)

Pregunta de 5 – 11

Escala valorativa

Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

	Dimensión 1: Transparencia	1	2	3	4	5
1	Considera que la implementación del gobierno electrónico mejora la transparencia del gobierno regional. ¿Cuál cree Ud. que es el nivel de confiabilidad de la información gubernamental regional de la página web del GORE Ucayali?					
2	Considera que la implementación del gobierno electrónico mejora la transparencia a la información del gobierno regional. Por lo que ¿Cuál cree Ud. que es el nivel de accesibilidad a la información gubernamental regional mediante la página web del GORE Ucayali?					
3	Considera que la implementación del gobierno electrónico mejora la transparencia del gobierno regional. Por lo que. ¿Cuál cree Ud. que es el nivel de claridad de la información gubernamental regional de la página web del Gore Ucayali?					
4	¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la transparencia del GORE Ucayali?					
	Dimensión 2: Acceso a la información pública					
5	¿Está Ud. de acuerdo en que mediante el portal de transparencia del GORE Ucayali se ha mejorado el acceso a la información de los ciudadanos?					

6	¿Cómo cree Ud. que es nivel de acceso a la información en el portal web del GORE Ucayali por parte de los ciudadanos?					
7	¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando el derecho de acceso a la información de los ciudadanos del GORE Ucayali?					
	Dimensión 3: Participación ciudadana					
8	Considera que la implementación del gobierno electrónico mejora la participación ciudadana, por lo que ¿Cuál cree Ud. que es el nivel de participación ciudadana en las decisiones públicas del gobierno regional mediante los mecanismos electrónicos implementados por el GORE Ucayali?					
9	Considera que la implementación del gobierno electrónico mejora la participación ciudadana, entonces ¿Qué mecanismos electrónicos conoce usted que la institución ha implementado para promover la participación ciudadana?					
	a) Redes sociales					
	b) Fan page					
	c) Centros de atención al cliente o Call centers					
	d) Sistemas Gestores de Contenido (CMS) que permitan al ciudadano realizar una interacción con la institución					
	e) Correo Electrónico					
	f) Aplicaciones móviles o SMS					
	g) Formularios (ENCUESTAS) electrónicas online					
	h) Otros					
10	¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la participación ciudadana con la institución?					

Ramírez-Alujas, Á. V. (2015). Los tiempos están cambiando: análisis y perspectivas sobre las políticas de gobierno abierto en América Latina y el Caribe en el marco de la Alianza para el Gobierno Abierto. In *Ponencia presentada en el XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública* (pp. 10-13). [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FB09BD1EA45BC61105257F4900730670/\\$FILE/ramial.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FB09BD1EA45BC61105257F4900730670/$FILE/ramial.pdf)

Anexo 4. Certificado de validación



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

Nº	DIMENSIONES / ítems Dimensión 1: Externa	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Considera usted que la institución deba implementar estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.	X		X		X		
2	Al implementar dentro de la institución el gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios ¿Considera usted que la ciudadanía y/o administrados tomen positivamente este cambio o implementación?	X		X		X		
3	Considera usted, con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución	X		X		X		
4	Considera usted, que la ciudadanía deba estar informado de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital	X		X		X		
5	Considera usted que la institución deba promover de manera eficiente el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios que ofrecerá al público	X		X		X		
6	Considera usted que el sitio web de la institución deba contar con un buzón de sugerencias y reclamos por parte de la ciudadanía y/o administrados, afín de que brindar el buen servicio a la comunidad	X			X	X		
7	Considera usted que las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución sean eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía de la comunidad		X		X	X		
8	Considera usted que los canales de comunicación, difusión o publicidad sean los adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.		X		X		X	
9	Considera usted que el grado de satisfacción por parte de los Administrados y/o ciudadanos sea satisfactorio en relación a los trámites y servicios que actualmente brinda la institución.	X		X		X		
10	Considera usted que ciudadanía le gustaría efectuar sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.	X		X		X		
11	Considera usted que la ciudadanía quiera contar con sistemas de video vigilancia y que estas estén intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú		X		X		X	
12	Considera usted que la ciudadanía quiera contar con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana.	X		X		X		

Dimensión 2: Interna		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Cómo describiría la situación tecnológica actual de la institución?		X		X		X	
14	¿Cómo calificaría los conocimientos previos respecto a la empleabilidad del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación por parte del personal de la institución en estos momentos?	X		X		X		
15	¿Considera usted que los procesos de gestión requieran que se efectúe una evaluación afín de emplear la simplificación administrativa y/o reingeniería de estas	X		X		X		
16	Luego de la implementación del gobierno electrónico dentro de la institución, como considera el uso de estas.		X		X		X	
17	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, considera que se deba efectuar capacitaciones sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.	X		X		X		
18	¿Considera usted que es necesario establecer políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información?	X		X		X		
19	Considera usted, que una vez implementado el gobierno electrónico en la institución, están puedan brindar servicios de calidad	X		X		X		
20	Una vez implementada las plataformas tecnológicas y los TIC, considera que habría una reducción significativa de tiempos en los trámites y/o servicios que brinda la institución	X		X		X		
21	En cuanto a la institución ha efectuado cambios y/o adecuaciones legales, políticas y económicas necesarias para la implementación del gobierno electrónico dentro de la institución, usted lo considera necesario.	X		X		X		
22	Considera usted que la implementación del expediente electrónico facilitarían los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	X		X		X		
Dimensión 3: Relacional		Si	No	Si	No	Si	No	
23	Con la implementación del gobierno electrónico dentro de la institución, considera usted que brindara trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos	X		X		X		
24	Considera usted que con la implementación del expediente electrónico en la institución podría beneficiar a la ciudadanía generando una mejor calidad de servicio.	X		X		X		
25	Considera que los trámites se deben realizar a través del sitio web de la institución		X		X		X	
26	Considera usted que hoy en día es pertinente que la ciudadanía y/o administrados puedan efectuar seguimiento de sus trámites realizados vía online.	X		X		X		

27	Considera usted que la ciudadanía de la región estaría de acuerdo en efectuar transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios a través de una plataforma online de la institución.	X		X		X	
28	Considera pertinente que la institución efectúe notificaciones electrónicas a los administrados.	X		X		X	
Dimensión 4: Promoción							
29	Considera usted que el sistema será amigable para el usuario	X		X		X	
30	Considera usted que la plataforma virtual será empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución	X		X		X	
31	El sistema electrónico en la institución será un reto para mí.		X		X		X
32	Me adecuaré sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico		X		X		X
33	Me sentiré satisfecho de hacer mejor mi trabajo con el nuevo Sistema electrónico	X		X		X	
34	La institución dispondrá de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico y brindará un mejor servicio al usuario	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

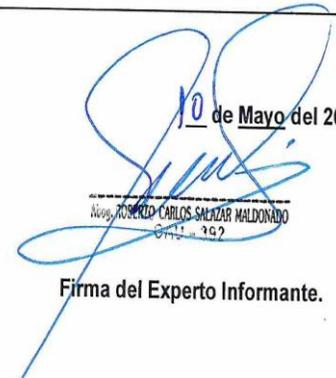
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Salazar Maldonado, Roberto Carlos DNI: 41787539

Especialidad del validador: Magister en Gerencia Pública

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

10 de Mayo del 2021



Mg. ROBERTO CARLOS SALAZAR MALDONADO
DNI: 41787539

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBERNABILIDAD REGIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Transparencia							
1	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia del gobierno regional. ¿Cuál cree Ud. que es el nivel de confiabilidad de la información gubernamental regional de la página web del Gore Ucayali?	X		X		X		
2	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia a la información del gobierno regional. Por lo que ¿Cuál cree Ud. que es el nivel de accesibilidad a la información gubernamental regional mediante la página web del Gore Ucayali?	X		X		X		
3	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia del gobierno regional. Por lo que. ¿Cuál cree Ud. que es el nivel de claridad de la información gubernamental regional de la página web del Gore Ucayali?	X		X		X		
4	¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la transparencia del gobierno regional Ucayali?	X		X		X		
	Dimensión 2: Acceso a la información pública	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Está Ud. de acuerdo en que mediante el portal de transparencia del Gore Ucayali se ha mejorado el acceso a la información de los ciudadanos?	X		X		X		
6	¿Cómo cree Ud que es nivel de acceso a la información en el portal web del Gore Ucayali por parte de los ciudadanos?		X		X		X	
7	¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando el derecho de acceso a la información de los ciudadanos del Gore Ucayali?	X		X		X		
	Dimensión 3: Participación ciudadana	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la participación ciudadana, por lo que ¿Cuál cree Ud. que es el nivel de participación ciudadana en las decisiones públicas del gobierno regional mediante los mecanismos electrónicos implementados por el Gore Ucayali?	X		X		X		
9	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la participación ciudadana, entonces ¿Qué mecanismos electrónicos conoce usted que la institución ha implementado para promover la participación ciudadana?	X		X		X		
	a) Redes sociales							
	b) Fan page							
	c) Centros de atención al cliente o Call centers							

	d) Sistemas Gestores de Contenido (CMS) que permitan al ciudadano realizar una interacción con la institución						
	e) Correo Electrónico						
	f) Aplicaciones móviles o SMS						
	g) Formularios (ENCUESTAS) electrónicas online						
	h) Otros						
10	¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la participación ciudadana con la institución?	X	X	X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ... Salazar Maldonado, Roberto Carlos DNI: 41787539

Especialidad del validador: Magister en Gerencia Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

10 de Mayo del 2021

Abog. ROBERTO CARLOS SALAZAR MALDONADO
BAU - 392

Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems Dimensión 1: Externa	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera usted que la institución deba implementar estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.	X		X		X		
2	Al implementar dentro de la institución el gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios ¿Considera usted que la ciudadanía y/o administrados tomen positivamente este cambio o implementación?	X		X		X		
3	Considera usted, con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución	X		X		X		
4	Considera usted, que la ciudadanía deba estar informado de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital	X		X		X		
5	Considera usted que la institución deba promover de manera eficiente el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios que ofrecerá al público	X		X		X		
6	Considera usted que el sitio web de la institución deba contar con un buzón de sugerencias y reclamos por parte de la ciudadanía y/o administrados, afín de que brindar el buen servicio a la comunidad	X			X	X		
7	Considera usted que las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución sean eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía de la comunidad		X		X	X		
8	Considera usted que los canales de comunicación, difusión o publicidad sean los adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.		X		X		X	
9	Considera usted que el grado de satisfacción por parte de los Administrados y/o ciudadanos sea satisfactorio en relación a los trámites y servicios que actualmente brinda la institución.	X		X		X		
10	Considera usted que ciudadanía le gustaría efectuar sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.	X		X		X		
11	Considera usted que la ciudadanía quiera contar con sistemas de video vigilancia y que estas estén intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú		X		X		X	
12	Considera usted que la ciudadanía quiera contar con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana.	X		X		X		

Dimensión 2: Interna		Si	No	Si	No	Si	No
13	¿Cómo describiría la situación tecnológica actual de la institución?		X		X		X
14	¿Cómo calificaría los conocimientos previos respecto a la empleabilidad del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación por parte del personal de la institución en estos momentos?	X		X		X	
15	¿Considera usted que los procesos de gestión requieran que se efectúe una evaluación afín de emplear la simplificación administrativa y/o reingeniería de estas	X		X		X	
16	Luego de la implementación del gobierno electrónico dentro de la institución, como considera el uso de estas.		X		X		X
17	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, considera que se deba efectuar capacitaciones sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.	X		X		X	
18	¿Considera usted que es necesario establecer políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información?	X		X		X	
19	Considera usted, que una vez implementado el gobierno electrónico en la institución, están puedan brindar servicios de calidad	X		X		X	
20	Una vez implementada las plataformas tecnológicas y los TIC, considera que habría una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución	X		X		X	
21	En cuanto a la institución ha efectuado cambios y/o adecuaciones legales, políticas y económicas necesarias para la implementación del gobierno electrónico dentro de la institución, usted lo considera necesario.	X		X		X	
22	Considera usted que la implementación del expediente electrónico facilitarían los tramites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	X		X		X	
	Dimensión 3: Relacional	Si	No	Si	No	Si	No
23	Con la implementación del gobierno electrónico dentro de la institución, considera usted que brindara trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos	X		X		X	
24	Considera usted que con la implementación del expediente electrónico en la institución podría beneficiar a la ciudadanía generando una mejor calidad de servicio.	X		X		X	
25	Considera que los trámites se deben realizar a través del sitio web de la institución		X		X		X
26	Considera usted que hoy en día es pertinente que la ciudadanía y/o administrados puedan efectuar seguimiento de sus trámites realizados vía online.	X		X		X	

27	Considera usted que la ciudadanía de la región estaría de acuerdo en efectuar transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios a través de una plataforma online de la institución.	X		X		X	
28	Considera pertinente que la institución efectúe notificaciones electrónicas a los administrados.	X		X		X	
Dimensión 4: Promoción							
29	Considera usted que el sistema será amigable para el usuario	X		X		X	
30	Considera usted que la plataforma virtual será empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución	X		X		X	
31	El sistema electrónico en la institución será un reto para mí.		X		X		X
32	Me adecuaré sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico		X		X		X
33	Me sentiré satisfecho de hacer mejor mi trabajo con el nuevo Sistema electrónico	X		X		X	
34	La institución dispondrá de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico y brindará un mejor servicio al usuario	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Panduro Rojas, Wilian **DNI:** 00126145

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

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

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

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

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


12 de Mayo del 2021
 Mg. Lic. Adm. Wilian Panduro Rojas
 GERENTE
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBERNABILIDAD REGIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Transparencia								
1	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia del gobierno regional. ¿Cuál cree Ud. que es el nivel de confiabilidad de la información gubernamental regional de la página web del Gore Ucayali?	X		X		X		
2	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia a la información del gobierno regional. Por lo que ¿Cuál cree Ud. que es el nivel de accesibilidad a la información gubernamental regional mediante la página web del Gore Ucayali?	X		X		X		
3	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia del gobierno regional. Por lo que. ¿Cuál cree Ud. que es el nivel de claridad de la información gubernamental regional de la página web del Gore Ucayali?	X		X		X		
4	¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la transparencia del gobierno regional Ucayali?	X		X		X		
Dimensión 2: Acceso a la información pública								
5	¿Está Ud. de acuerdo en que mediante el portal de transparencia del Gore Ucayali se ha mejorado el acceso a la información de los ciudadanos?	X		X		X		
6	¿Cómo cree Ud que es nivel de acceso a la información en el portal web del Gore Ucayali por parte de los ciudadanos?		X		X		X	
7	¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando el derecho de acceso a la información de los ciudadanos del Gore Ucayali?	X		X		X		
Dimensión 3: Participación ciudadana								
8	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la participación ciudadana, por lo que ¿Cuál cree Ud. que es el nivel de participación ciudadana en las decisiones públicas del gobierno regional mediante los mecanismos electrónicos implementados por el Gore Ucayali?	X		X		X		
9	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la participación ciudadana, entonces ¿Qué mecanismos electrónicos conoce usted que la institución ha implementado para promover la participación ciudadana?	X		X		X		
	a) Redes sociales							
	b) Fan page							
	c) Centros de atención al cliente o Call centers							

	d) Sistemas Gestores de Contenido (CMS) que permitan al ciudadano realizar una interacción con la institución						
	e) Correo Electrónico						
	f) Aplicaciones móviles o SMS						
	g) Formularios (ENCUESTAS) electrónicas online						
	h) Otros						
10	¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la participación ciudadana con la institución?	X	X	X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ... Panduro Rojas, Wilian

DNI: 00126145

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

12 de Mayo del 2021



Mg. Lic. Adm. Wilian Panduro Rojas
GERENTE

Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Confiabilidad

Tabla 9
Estadística de fiabilidad variable gobierno electrónico

	Alfa de Cronbach	N de elementos		
	,942	32		
Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	104,50	224,053	,797	,938
P2	104,40	228,358	,611	,940
P3	103,90	239,253	,175	,945
P4	104,50	228,789	,608	,940
P5	104,35	226,450	,806	,938
P6	104,35	228,871	,588	,940
P7	104,50	229,947	,673	,940
P8	104,35	227,713	,632	,940
P9	104,60	236,253	,465	,941
P10	104,25	234,197	,385	,942
P11	105,25	224,724	,565	,941
P12	105,35	224,239	,607	,940
P13	104,80	226,379	,709	,939
P14	104,60	226,884	,776	,939
P15	104,05	236,261	,446	,941
P16	104,85	220,661	,851	,937
P17	104,60	226,568	,791	,938
P18	104,40	229,516	,566	,940
P19	104,20	235,642	,514	,941
P20	104,25	240,513	,209	,943
P21	104,00	237,684	,463	,941
P22	104,30	227,063	,656	,940
P23	104,35	229,082	,627	,940
P24	104,50	233,316	,517	,941
P25	104,00	246,000	-,048	,945
P26	103,70	236,221	,447	,941
P27	104,45	228,997	,704	,939
P28	104,05	234,787	,462	,941
P29	104,55	229,313	,812	,939
P30	104,20	237,537	,409	,942
P31	105,00	219,158	,766	,938
P32	104,65	229,924	,555	,941

Tabla 10
 Estadística de fiabilidad variable gobernabilidad regional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	33,70	27,274	,764	,765
P2	33,45	31,945	,420	,806
P3	33,75	32,092	,517	,798
P4	33,55	31,734	,527	,797
P5	33,25	29,461	,660	,781
P6	34,15	29,503	,560	,791
P7	33,30	28,432	,690	,776
P8	33,90	28,095	,691	,775
P9	34,30	33,379	,252	,824
P10	34,15	36,555	-,026	,852

Anexo 6. Base de datos

Variable Gobierno electrónico

	Dimensión 1												Dimensión 2								Dimensión 3						Dimensión 4								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32			
1	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	2	5	2	2	3	2	2	2	4	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	1	3	3	
6	2	3	5	4	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	
7	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	
8	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
9	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
10	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	1	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	3	3	
11	3	2	5	3	4	4	3	2	3	3	1	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	1	1	1	
12	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	2	4	5	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
15	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
16	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	1	1	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	
17	3	4	2	3	3	5	4	3	3	4	1	1	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	
18	3	4	2	3	2	2	3	4	3	4	1	1	3	2	4	1	3	2	3	3	4	1	4	4	5	4	3	3	3	3	3	2	2	2	
19	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	1	2	2	2	
20	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	5	4	4	3	3	2	3	3	3	
21	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
22	4	4	5	3	4	3	3	2	4	4	1	1	3	4	4	3	2	5	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	2	2	2	2	
23	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	
24	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	

59	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2		
60	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
61	4	2	5	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3		
62	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
63	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3		
64	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5		
65	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4		
66	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	
67	4	4	5	3	3	5	4	4	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	
70	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
71	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	
72	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	
73	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	2	4	2	4	
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
78	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
79	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	5	4	4	3	4	1	1	3	4	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	
80	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	4	2	1	1	1	
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
86	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	5	4	5	4	4	5	3	5	2	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4
91	4	4	5	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4

Variable Gobernabilidad

	Dimensión 1. Transparencia				Dimensión 2. Acceso a la información pública			Dimensión 3. Participación ciudadana		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	5	3	3	4	3	3	3
6	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3
7	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	5	4	3	4	3	4	5
12	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
16	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3
17	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
18	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4
19	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3
20	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4
22	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
23	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3
24	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
26	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
27	5	1	1	5	2	1	5	3	1	5

28	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
30	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4
31	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
33	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
37	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4
38	2	2	2	3	3	2	3	2	2	4
39	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5
40	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4
41	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5
42	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
43	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
48	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4
49	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
50	2	3	3	4	2	2	4	3	3	3
51	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5

61	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
70	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	4	3	4	2	2	3
73	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5
74	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
75	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1
76	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
79	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3
80	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
86	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
91	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5
92	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

94	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
96	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
98	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
99	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
100	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5

Anexo 7. Autorización



GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI GOBERNACION REGIONAL

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



Pucallpa, 18 de junio de 2021.

Señorita:
ELENA ELIANA ACOSTA TOGUCHI
Presente.-

ASUNTO : AUTORIZACION PARA DESARROLLAR ENCUESTA

De mi consideración.-

Mediante la presente me dirijo a usted, para saludarla cordialmente y en atención a su solicitud de autorización para desarrollar la encuesta de su tesis en la Maestría de Gestión Pública titulada "**Influencia del Gobierno Electrónico en la Gobernabilidad Regional de Ucayali, 2021**", se le **AUTORIZA** la realización de la misma, en cuanto a la encuesta a los servidores de nuestra entidad y asimismo el recojo de información en las dependencias orgánicas del Gobierno Regional de Ucayali.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI


Sr. Francisco A. Pezo Torres
GOBERNADOR REGIONAL

Anexo 8. Consentimiento informado



Cuestionario de Gobierno electrónico y Gobernabilidad

Estimado(a) servidor público, mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto al Gobierno electrónico y la gobernabilidad, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad.

***Obligatorio**

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

CONSENTIMIENTO *

He sido informado(a) del propósito de la investigación y acepto participar en el desarrollo del presente cuestionario de manera voluntaria.