



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gobierno electrónico y su incidencia en las competencias digitales  
del servidor público en la Dirección Regional de Transportes y  
Comunicaciones de Apurímac, 2020

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Loayza Velasque Berly (ORCID: 0000-0002-9067-7976)

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

**2021**

### Dedicatoria

A Dios, por concederme la capacidad de bregar por mis ideales.

A mis amados padres, Silvia y Gregorio, a mi querida hermana Juanita Magali, por su amor y apoyo perpetuo e incondicional.

## Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo, especialmente a la escuela de posgrado por brindarme esta brillante oportunidad de superación.

Mi gratitud y reconocimiento a mi docente asesor Dr. Emil Renato Beraun Beraun, por su incesante suficiencia en la elaboración del presente trabajo de investigación.

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I Introducción .....	1
II Marco Teórico.....	7
III Metodología .....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2 Variables y operacionalización .....	16
3.2.1 Variable gobierno electrónico.....	16
3.2.2 Variable competencia digital .....	17
3.3 Operacionalización de variables .....	18
3.4 Población, muestra y muestreo .....	19
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.6 Procedimiento .....	20
3.7 Método de análisis de datos.....	20
3.8 Aspectos éticos .....	21
IV Resultados.....	22
4.1 Resultados descriptivos.....	22
4.2 Resultados inferenciales.....	26
V Discusión .....	33
VI Conclusiones .....	36
VII Recomendaciones.....	38
Referencias .....	40
Anexos .....	43

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable gobierno electrónico.....	18
Tabla 2 Operacionalización de la variable competencias digitales.....	18
Tabla 3 Nivel de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones.....	22
Tabla 4 Nivel de la variable competencias digitales y sus dimensiones.....	24
Tabla 5 Análisis Rho de Spearman variable gobierno electrónico y su relación con dimensiones de competencias digitales .....	26
Tabla 6 Prueba Rho de Spearman variable competencias digitales y su relación con dimensiones de gobierno electrónico .....	26
Tabla 7 Regresión lineal de incidencia del gobierno electrónico en las competencias digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020 .....	28
Tabla 8 Regresión lineal de incidencia del gobierno electrónico en el conocimiento de las herramientas digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020 .....	29
Tabla 9 Regresión lineal de incidencia del gobierno electrónico en el uso de las herramientas digitales servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020 .....	30
Tabla 10 Regresión lineal de incidencia del gobierno electrónico en el acceso y procesamiento de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020 .....	31
Tabla 11 Regresión lineal de incidencia del gobierno electrónico en la ética sobre el uso de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020 .....	32

## Índice de figuras

Figura 1 Nivel de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones ..... 22

Figura 2 Nivel de la variable competencias digitales y sus dimensiones ..... 24

## Resumen

La presente investigación se efectuó con el propósito de determinar cuál es la incidencia del gobierno electrónico en las competencias digitales del servidor público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Apurímac, 2020.

Considerando que la investigación se encaminó en torno al enfoque cuantitativo, a razón de la naturaleza que se adoptó para el análisis de la información, siguiendo el método hipotético deductivo de tipo básica en el nivel explicativo con diseño no experimental correlacional causal de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 50 servidores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Apurímac, 2020 determinados por muestreo no probabilístico de carácter censal, para el recaudo sistemático de la información se empleó la técnica encuesta con el instrumento cuestionario en escala de tipo Likert para cada variable objeto de indagación, posterior a su validación evidenció validez y confiabilidad mediante la aplicación de la técnica de juicio de expertos y alfa de Cronbach respectivamente. En cuanto a la cuantificación valorativa de la variable gobierno electrónico se elaboró un cuestionario provisto de una secuencia lógica de dieciséis (16) ítems, los mismos que miden las dimensiones externa, interna, relacional y promoción, igualmente para la variable competencias digitales el cuestionario estuvo compuesto por dieciséis (16) ítems, los mismos que miden las dimensiones conocimiento de las herramientas digitales, uso de las herramientas digitales, acceso y procesamiento de la información digital, así como ética en el uso de la información digital. Los resultados del presente estudio, permiten concluir con un nivel de confianza del 95% alineados a  $R= 0.360$  que existe incidencia significativa del gobierno electrónico en las competencias digitales del servidor público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Apurímac, 2020.

Palabras clave: Gobierno electrónico, competencias digitales, tecnologías de la información y la comunicación.

## Abstract

The present investigation was carried out with the purpose of determining what is the incidence of electronic government in the digital competences of the public servant in the Regional Directorate of Transport and Communications of Apurímac, 2020.

Considering that the research was directed around the quantitative approach, due to the nature that was adopted for the analysis of the information, following the hypothetical deductive method of a basic type at the explanatory level with a non-experimental causal correlational cross-sectional design. The sample consisted of 50 servers from the Regional Directorate of Transport and Communications of Apurímac, 2020 determined by non-probabilistic census sampling, for the systematic collection of information the survey technique was used with the Likert-type questionnaire instrument to Each variable under investigation, after its validation, evidenced validity and reliability through the application of the expert judgment technique and Cronbach's alpha, respectively. Regarding the evaluative quantification of the electronic government variable, a questionnaire was prepared with a logical sequence of sixteen (16) items, the same ones that measure the external, internal, relational and promotion dimensions. composed of sixteen (16) items, the same ones that measure the dimensions of knowledge of digital tools, use of digital tools, access and processing of digital information, as well as ethics in the use of digital information. The results of the present study allow us to conclude with a confidence level of 95% aligned to  $R = 0.360$  that there is a significant incidence of electronic government in the digital competences of the public servant in the Regional Directorate of Transport and Communications of Apurímac, 2020.

Keywords: Electronic government, digital skills, information and communication technologies.



## I Introducción

La adhesión en la modernización de la administración pública de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y su evidente utilización de manera intensiva en los procedimientos operacionales inherentes a su finalidad, mediante la automatización y digitalización de los procesos administrativos, ligados a la administración electrónica, que pretenden incluir mejoras al interior de la gestión, enfatizando exclusivamente en la eficacia y eficiencia utilización del recurso público, en aras de acentuar gradual e íntegramente en la ciudadanía la atención de calidad.

Tomando como premisa, el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, fijando mecanismos para tal fin, entre los que considera el gobierno electrónico, un nuevo método de relación e interacción, donde las TIC desempeñan un rol relevante, entre los gobernantes, funcionarios públicos y la población en su totalidad; que busca la consecución de la confianza estatal, así como optimizar la operatividad de la dirección en las instituciones de gobierno en materia de transparencia, participación y colaboración. De igual forma, la gestión del conocimiento, con la intención de adoptar saberes útiles que permitan diligenciar internamente la dependencia; y también el impulso de la generación de espacios para el canje de aprendizajes y experiencias laborales, con asimilación útil entre servidores en sus centros laborales.

En esta línea, la implicancia de la innovación en los procesos endógenos e intrínsecos, particularidad del Gobierno Electrónico y crucial aporte en la reforma del Estado, envuelve la utilización de las TIC, con intención de dinamizar técnicas, fomentar la competitividad en el territorio nacional y el Estado se situó más cerca de sus habitantes; promoviendo la inclusión e instrucción digital; básicamente de las poblaciones rurales, en su gran mayoría de habitantes carentes de recursos económicos para su subsistencia diaria y perdurabilidad en el tiempo, mediante la producción de aptitudes y programas de alfabetización digital en la utilización de tecnologías emergentes; adecuada empleabilidad de los dispositivos móviles en sus tareas cotidianas con libre e igualdad de oportunidades para acceder a un nuevo escenario basadas en tecnologías de internet; garantizando su

adaptabilidad, así como también, ante todo respetando y estimando su interculturalidad de legado ancestral; acentuado en el cuidado ambiental afianzado en el crecimiento sustentable.

Como consecuencia de este orden de ideas; y en concomitancia al actual escenario de emergencia en el cual nos encontramos por la rápida propagación del Covid-19, es de suma urgencia recomfortar la implementación del e-Gobierno y Gobierno Digital en todos los niveles de gestión gubernamental y en particular en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Apurímac, si bien en cierto que cuenta con la Dependencia de Telecomunicaciones, responsable de proponer planes y políticas institucionales concernientes a la atención de requerimientos en materia de telecomunicaciones, de igual forma la supervisión y evaluación de proyectos ejecutables de acuerdo a las normativa vigente difundidas por el sector.

Teniendo en cuenta, el propósito de gestar mayores ventajas para el ente; por ende, de los ciudadanos, con singular correspondencia en la simplificación de métodos y técnicas de tramitación y expedición de requerimientos relativos a su funcionalidad primigenia, de tal manera que tengan una mayor eficiencia, durante la agobiante crisis sanitaria a causa de la propagación de la pandemia, a fin de sostener las actividades administrativas; de forma tal se evidencie el vínculo de participación del poblador en la gestión de la entidad estatal, ciudadanos y privados en su conjunto, suministrando a través de la intensa utilizabilidad de las TIC a los diversos servicios fehacientes, apropiados asequibles, a más de excelentes; y posterior a ella, afianzar la incorporación de la dócil metodología de automatización de procedimientos estructurales y el despliegue del gobierno digital en la entidad; actuando como aliado estratégico de impulsión para la recuperación económica de todos los sectores en nuestra sociedad, aprovechando las innumerables oportunidades que el internet y las telecomunicaciones ofrecen en estos tiempos caracterizados por su incesante dinamismo.

No obstante, en reiteradas oportunidades las expectativas producidas en la transformación digital de la gobernanza pública; distan sustancialmente de las realidades observadas.

En ese contexto, a pesar de los significativos esfuerzos del gobierno central en implantar e implementar nuevos modelos de control y mecanismos de trabajo en el interior de aparato estatal, con el soporte de los incesantes avances tecnológicos; en la DRTC de Apurímac, se corrobora que la gran mayoría de sus actividades administrativas se desarrollan de manera tradicional y empíricamente en cierta medida, debido a que la empleabilidad de los medios tecnológicos en la realización de sus labores cotidianas son llevadas a cabo por número minoritario de servidores públicos. Evidentemente son modelos de sistemas de trabajo anacrónicos, carentes de generar respuestas sistémicas, flexibles e integrales en la prestación de servicios e inmediata atención y resolución de problemas cotidianos y de envergadura, el cual refleja; en cuanto a su acrecentamiento que es uno de los causantes sustanciales de retraso y por ende del cumplimiento de objetivos institucionales en el corto y mediano plazo, limitando la capacidad de la gestión operativa, técnica y administrativa de los gestores en la realización de sus tareas.

Hoy por hoy; en la entidad no se han desarrollado plataformas virtuales; es más, carece de un portal web institucional, que permita y facilite el acceso a los servicios inherentes a su finalidad y funcionalidad; que del mismo modo sean espacios generadores de valor, de familiarización con la tecnología, en aras de habitar su uso en sus quehaceres laborales; de modo que, si bien algunos trabajadores poseen conocimientos para integrar a su actuación laboral mecanismos electrónicos, escasamente algunos otros, emplean en la ejecución de sus funciones, esta insuficiencia afecta a numerosos profesionales en el cumplimiento de sus labores asignadas de forma íntegra, considerado como uno de los principales y recurrentes causantes de este inconveniente dentro de la institución.

Por otra parte, se tiene conocimiento que un número mayoritario de trabajadores nombrados, son personas sexagenarias con grado de instrucción mínima e insuficiente, quienes cumplen labores administrativas, donde se vislumbra que muchos de ellos muestran resistencia al cambio en las rutinas y hábitos de trabajo por el temor existente a desempeñar labores con el apoyo de la tecnología en nuevos entornos virtuales, de acuerdo a las disposiciones emanadas

por el gobierno central que prioriza el trabajo remoto en el ejercicio de sus funciones laborales, en todas las entidades públicas, en vista del marco el cual afrontamos, es más, la actual infraestructura del local donde funciona la DRTC de Apurímac, es una construcción vetusta que tiene más de cincuenta años de operatividad, sede institucional que no presta las garantías necesarias y requeridas para el normal desarrollo de labores de sus trabajadores, tampoco de los usuarios, deficiencias puestas a manifiesto en salvaguarda de la integridad de los comprendidos.

Empero, en una sociedad interconectada como la actual, las tecnologías digitales tienen un avance vertiginoso e imprevisible, generando transformaciones económicas y sociales, el uso y acceso de las TIC ameritan contar con habilidades digitales ineludibles para utilizarlas, debido a la gran relevancia que tienen en nuestra manera de trabajar, de aprender e interactuar, además que son sustanciales para distender las oportunidades de los empleados públicos, entonces resulta que se tiene que ver en el cambio de sistemas típicos del quehacer diario, como la oportunidad de mejorar, aprender y superarse con la capacidad certera de adaptarse al nuevo modelo instaurado; considerando que esta adopción forzada del trabajo remoto tiene también un efecto promotor en la transformación de las entidades de gobierno que poseen hasta hoy sistemas tradicionales inflexibles de trabajo en organizaciones gubernamentales conectadas y por tanto inmersos en la innovación digital de las mismas.

En el marco de todo lo expuesto con anterioridad, el tratamiento de la problemática se sintetiza en la interrogante, que dará sentido a la investigación ¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en las competencias digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020?

Del mismo modo, determinada la problemática correspondió la formulación de los problemas específicos: ¿De qué manera incide el gobierno electrónico en el conocimiento de las herramientas digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac de Apurímac, 2020? ¿De qué manera incide el gobierno electrónico en el uso de las herramientas digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020? ¿De qué manera incide el gobierno electrónico en el acceso y procesamiento de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020? ¿De qué manera incide el gobierno electrónico en la ética sobre el uso de la

información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac de Apurímac, 2020?

Siguiendo ese orden de ideas, el presente estudio teóricamente se justifica a razón que propició identificar, indagar, recopilar; así como analizar, estructurar, además de sistematizar y ahondar las dos variables; posterior a mecanismos de elección tomando como principio la confiabilidad de fuentes con soporte científico.

Metodológicamente se justifica debido a que admitió determinar con claridad que la indagación ostenta un diseño no experimental correlacional causal, procedimiento que sigue estudios comprobados de anteriores investigadores; también poniéndose a prueba en esta investigación obteniéndose resultados productivos y efectivos apoyados en técnicas validadas a nivel científico, posibilitando determinar la incidencia del gobierno electrónico en las competencias digitales del servidor público; de este modo los instrumentos elaborados, podrán ser utilizados y tomados en cuenta como fuente de consulta para posteriores investigaciones en correspondencia a la variables analizadas.

En ese mismo orden de ideas, existe también una justificación práctica, puesto que coadyuvará significativamente a establecer la incidencia del gobierno electrónico en las competencias digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020; consiste en la pretensión obligatoria de gestar mejoras trascendentes en la entidad; por ende, de los ciudadanos, con singular correspondencia en la simplificación de métodos y técnicas de tramitación y expedición de requerimientos relativos a su funcionalidad primigenia, de tal manera que tengan una mayor eficiencia, contribuyendo a acrecentar la calidad de atención hacia la población usuaria, asimismo admitirá extraer conclusiones y recomendaciones conforme a la investigación materializada.

De esta manera, tras todo lo manifestado es de suma importancia efectuar la presente investigación, con el propósito de demostrar la incidencia del gobierno electrónico en las competencias digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020.

Considerando los fines que comprende el estudio, el objetivo general se aborda de la siguiente manera: Determinar cuál es la incidencia del gobierno electrónico en las competencias digitales del servidor público en la DRTC de

Apurímac, 2020. Acerca de los objetivos específicos se tiene: Analizar de qué manera el gobierno electrónico incide en el conocimiento de las herramientas digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020. Identificar de qué manera el gobierno electrónico incide en el uso de las herramientas digitales del servidor público en DRTC de Apurímac, 2020. Conocer de qué manera el gobierno electrónico incide en el acceso y procesamiento de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020. Definir de qué manera el gobierno electrónico incide en la ética sobre el uso de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020.

Adicionalmente, la hipótesis general se plantea de forma siguiente: El gobierno electrónico incide significativamente en las competencias digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020. En cuanto a las hipótesis específicas: El gobierno electrónico incide significativamente en el conocimiento de las herramientas digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020. El gobierno electrónico incide significativamente en el uso de las herramientas digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020. El gobierno electrónico incide significativamente en el acceso y procesamiento de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020. El gobierno electrónico incide significativamente en la ética sobre el uso de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020.

## II Marco Teórico

En correspondencia a los antecedentes internacionales tenemos a Medina, Ábrego y Echevarría (2021) en su investigación referida a la satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico, estudio empírico sustentada en la intención de precisar la magnitud de repercusión en la ciudadanía, de los servicios de calidad de información en la plataforma virtual proporcionado por la institución estatal, en cuanto a la metodología para el recaudo y análisis de la información se empleó un cuestionario a un grupo relevante de 488 usuarios, los resultados obtenidos mediante procedimientos informáticos estadísticos con Smart PLS, acentúan las expectativas de la ciudadanía en los servicios en línea suministrados por el gobierno debido al uso fácil y seguro de sus transacciones.

Por otro lado, Ripalda (2019) en su investigación concerniente al e-Gobierno como estrategia para lograr la eficiencia en la gestión gubernamental, el propósito de la indagación radica en la relevancia de fomentar e implementar un Gobierno electrónico, teniendo en consideración que con la finalidad de alcanzar la eficiencia en la administración se acrecenté e implemente con todas sus fases como estrategia de estado.

Estudio sustentado metódicamente en el ámbito empírico, mediante la revisión de documentación científica y las distintas plataformas digitales que se manejan en los sitios web de los gobiernos locales, nacionales e internacionales, entrevistas y encuestas a funcionarios públicos y ciudadanía, denominados “usuarios”; además, del método teórico, que permitió a través del análisis, sintetizar aquellos aspectos relacionados con el uso de las TICs, los mismos que demostraron la efectividad de su empleabilidad como estrategia esencial en la gobernanza estatal. Concluyendo el autor en el que, los gobiernos tienen la obligación de transferir recursos sin escatimar esfuerzos con la finalidad de que las plataformas digitales operen correctamente durante todo el día; además enfatizó que de nada sirve el esfuerzo de los gobernantes en la implementación de modernas infraestructuras tecnológicas, si el servidor público no cuenta con las competencias requeridas para el desempeño de sus funciones inmanentes a su propósito.

También podemos citar a Soto (2017) estudio doctoral referente a la actuación del e-Gobierno, en la legitimidad de acceso a la información, con el propósito central de evidenciar la influencia del gobierno online en el ingreso a la información de carácter colectivo dentro del marco del derecho a la información, metodológicamente con enfoque cualitativo y empírico, finalmente concluyó que la empleabilidad de las TIC dentro del e-Gobierno, orientan a optimizar la concreción de los fundamentos administrativos, contribuyendo sustancialmente en la mejora de los procedimientos internos con significativa transparencia; mejorando la eficiencia y eficacia en la calidad de las prestaciones fundamentales a la ciudadanía.

Incluso, Salvador y Ramírez (2016) en su estudio alusivo al gobierno abierto y competencias digitales, fundamentada en originar aptitudes digitales en los servidores públicos, en soporte a la contribución de consideraciones razonables. Dentro del ámbito analítico, en base a la exhibición de pruebas de innovación en gestión de recursos humanos como parte adelantada de estudios de caso, se obtuvieron resultados que posibilitaron ilustrar la constante sinergia que se genera entre el gobierno transparente y el crecimiento de las destrezas digitales, asimismo en función a tal interacción existe la posibilidad de gestar mejoras en la productividad institucional de la gestión gubernamental, determinando con el estudio, que los constantes cambios innovadores en la administración pública requieren perfiles profesionales con nuevas competencias, un elemento crítico para capacitar a los servidores en las entidades de estado con la intención de enfrentar los desafíos patentados por los actuales modelos de gobernanza.

Finalmente, Jiménez et al. (2017) efectuaron la indagación con relación a reconocer las capacidades tecnológicas, al igual que las brechas digitales que imposibilitan la fecunda asociación de los funcionarios públicos con su ciudadanía en la comuna de Riohacha, argumentado en un estudio de caso y metodológicamente sustentado con el enfoque cuali-cuantitativo, resultados que ponen de manifiesto que el empleo de las bondades ofrecidas por la tecnología moderna en los servicios de gobierno online se realizan eventualmente, en instantánea asistencia a diversas necesidades de sus pobladores representado en un nivel bajo, por tal motivo se recomienda instaurar una escuela de gobierno, con



la intención de instruir acertadamente a los trabajadores en el empleo óptimo de las TIC, suceso conducente al ofrecimiento de mejoras en la calidad de atención a sus representados, mediante la virtualidad de sus procedimientos administrativos.

En los antecedentes nacionales, mencionamos a Silva (2021) investigación asentada en el e-gobierno y transparencia municipal en La Victoria, con el objetivo de establecer el vínculo directo entre la gobernanza virtual y transparencia comunal; estudio con enfoque cuantitativo no experimental, diseño descriptivo correlacional de corte transversal; valiéndose del cuestionario para el recojo de los datos; instrumento proporcionado a 35 empleados, obteniéndose estimación del 69% y 63% en el nivel muy bueno, reflejando una correlación positiva media de 0.542 y significativa al 0.01, como producto del cotejo de ambas variables respectivamente, estableciéndose finalmente la existencia de asociación directa entre la gestión digital y el acceso a información colectiva en el portal institucional, acorde a la normativa de transparencia.

En esa misma línea, se cita a Valdivia (2020) quien presentó su tesis respecto al uso del entorno tecnológico en las capacidades digitales de los funcionarios de gobierno en la DRE Lima, con la finalidad de establecer el efecto en la aptitud digital del empleado estatal en el sector educativo por medio del uso de los aplicativos virtuales, indagación bajo el enfoque cuantitativo con esquema de clase causal explicativo, empleando para el estudio un diseño descriptivo causal de corte transeccional. Los resultados determinaron la existencia de influencia de una a otra variable objeto de análisis; reflejado el 0.441 del coeficiente de Pearson, en función a ello concluye que la interacción constante con los aplicativos informáticos en el entorno virtual, evidenciará significativa repercusión en las capacidades digitales del trabajador en la institución estatal.

Por otra parte, tenemos a Quispe (2020) en su tesis acerca del gobierno en línea y su influencia en la administración moderna en el ámbito concejil distrital de San Luis, teniendo como propósito primordial el precisar la repercusión de la gobernanza online en la modernización del gobierno consistorial. Metodológicamente con el enfoque cuantitativo, bajo diseño transversal no experimental, a efectos del tratamiento adecuado de la información en estudios de naturaleza cuantificable, se empleó el instrumento cuestionario provisto de una

secuencia lógica de interrogantes aplicada a una porción valiosa de 100 habitantes, los efectos derivados del estudio permitieron concluir que la concreción de la gestión electrónica dentro del marco de la modernización de sus procedimientos administrativos endógenos y exógenos, incidirá valiosamente en la administración concejil.

Similarmente, se puede citar a Castillo (2020) en su estudio correspondiente a la gestión de gobierno electrónico en la recaudación de ingresos en la GRTC de La Libertad, desarrollada a fin de definir la ascendencia de la gestión del gobierno TIC en la recaudación de ingresos de la GRTC en referida región. Investigación de naturaleza no experimental, con diseño correlacional causal transversal, en el recojo de datos se empleó el cuestionario para ambas variables materia de estudio, en cuanto a los resultados obtenidos mediante métodos estadísticos informáticos, estos reportaron la prevalencia existente del gobierno electrónico en los procedimientos de recaudo de réditos en la GRTC de La Libertad, 2019.

Por último, Huamán (2020) enfatizó en su investigación, que el contexto extraordinario del estado de emergencia como consecuencia de la proliferación de a nivel global del COVID-19, obstaculizó la viabilidad de los diferentes trámites de índole administrativo a nivel presencial en las entidades estatales, más aún con la disposición de suspensión y cambios de modalidad laboral, sumadas al uso de sistemas administrativos anacrónicos, carentes de respuestas céleres e inflexibles en adoptar interconectividad, repercusiones que trajo consigo el desmedro del verídico sentido del procedimiento administrativo, caracterizado por la celeridad de respuesta, en ese sentido precisa que tales incidentes pudieron evitarse, si en las instituciones se tuviese compactamente implementado la gobernanza digital, además que la ciudadanía aprecie que la utilización de los aplicativos electrónicos implica mejoras sustanciales en todos los aspectos relacionados al apropiado procedimiento administrativo, a más de garantizar su legitimidad de libre derecho y gestión enfocado en el usuario.

En consideración a los fundamentos teóricos atinentes en el estudio, la PCM (2013) por medio de la PNMGP al 2021, siendo uno de los tres ejes transversales que horandan y brindan soporte idóneo orientada a resultados para una gestión pública asequible a la ciudadanía, considera al gobierno electrónico

como un nuevo método de relación e interacción, donde la intensidad aplicativa de las TIC, desempeñan un rol relevante, entre los gobernantes, funcionarios públicos y la población en su totalidad; fundamentada en la búsqueda de la consecución de la confianza estatal, así como optimizar la operatividad de dirección en las instituciones de gobierno en materia de transparencia, participación y colaboración; entre tanto dinamiza la empleabilidad acertada de técnicas flexibles en acceso a la información y prestación de servicios con la intención de fomentar la conducción ágil del conocimiento en el ámbito de la sociedad democrática, promoviendo de manera tal, una gestión eficiente, eficaz y efectiva.

En este orden de ideas, Rincón y Vergara (2017) precisan el gobierno electrónico como todos aquellos fines públicos mediante la aplicación de recursos tecnológicos para conceder servicios e información afianzados en la virtualidad, con autonomía en relación al tiempo y distancia, así como al dificultoso ordenamiento organizacional de entidades estatales, además de considerarse como uno de los pilares fundamentales en la sintetización de los mecanismos administrativos e instrumento innovador y que, a través de la aplicabilidad de las TIC, constantemente opera los servicios comprendidos en la efectiva atención del ciudadano, articulando interna y externamente su participación en la planificación gubernamental.

Del mismo modo, Naser y Concha (2011) exponen que dada la necesidad inmediata de los tres niveles de gobierno de optimizar, flexibilizar, agilizar así como transparentar, abaratar e integrar procesos, se fomente e implemente de manera acelerada e intensiva el uso de las TIC en la sistémica gestión innovadora del aparato gubernamental, con el propósito de aunar, a través de la interoperabilidad, la comunidad con los servicios efectivos de las instituciones públicas.

Asimismo, Ripalda (2019) especifica que el uso de las herramientas tecnológicas basadas en entornos digitales favorece la transparencia y participación ciudadana siendo de gran utilidad para el acceso a información relevante y diversa del ciudadano.

Es así que Grande et al. (2016) especifica a las TIC como un instrumento provisto de tecnología para la interconectividad e intercambio de información y medio de comunicación en tiempo real, caracterizada por su celeridad de difusión,

facilidad e interconexión con fuentes de información existentes en el universo cibernético.

En estricta coherencia con lo expuesto precedentemente, Rincón y Vergara (2017) describe que el gobierno electrónico se ejecuta bajo cuatro dimensiones básicas, tales como: Dimensión externa, orientado a ofrecer servicios confiables con la intención de que la ciudadanía interactúe mediante la empleabilidad de plataformas digitales, accediendo sin límites a un sin fin de recursos virtuales en los portales web, representante emblemático; así como el uso de los correos electrónicos tanto corporativos como personales, mensajería instantánea, chats, foros, wikis, redes sociales y demás servicios online de gobierno; teniendo en consideración indicadores como es el nivel de servicio, nivel de interacción y uso de los canales de información y comunicación, sirviéndose así de las bondades que aporta la tecnología en la equidad y participación ciudadana. En cuanto a la dimensión interna, se vincula con la implementación y puesta en marcha de las TIC, como instrumento de transformación de los procesos internos dando respuesta inmediata a las necesidades de los usuarios y servidores públicos, motivando el cambio de procesos gubernamentales anacrónicos por servicios efectivos soportados por las tecnologías informáticas a cargo de colaboradores capacitados en la manipulación de las herramientas digitales, así también dentro de los indicadores a considerar se encuentran la usabilidad de las TIC, el nivel de adaptación y eficiencia. Respecto a la dimensión relacional, con la pretensión de conseguir progreso constante se fundamenta en la necesidad de establecer relaciones desde un ambiente social e instituciones gubernamentales análogas en composición estructura y funcionamiento, bajo la determinación de optimizar el abastecimiento asistencial, basadas en la calidad de los procesos inherentes a su finalidad, así como la implementación e innovación de estrategias de trabajo; el intercambio de recursos; mejoras en el proceso, servicio y transparencia refieren a los indicadores. Por último, se tiene la dimensión promoción con la intención de sensibilizar en los asuntos culturales en aras de disminuir las brechas digitales en materia de alfabetización tecnológica, para que consecuentemente se impulse un gobierno abiertamente participativo, fortaleciendo elementos inevitables en la adhesión social del ciudadano en referencia al uso de las TIC aplicados en el gobierno electrónico; la idoneidad de acceso y cambio de paradigma se consideran

como sus indicadores para la consecución de una ciudadanía digital en todos los ámbitos de la sociedad.

En relación a las competencias digitales, donde el uso de las TIC simboliza un motor de transformación en este nuevo contexto de actuación, adherido al cambio en la cultura de las organizaciones gubernamentales, si bien es cierto es un nuevo paradigma de interacción entre el gobierno y la ciudadanía, que definitivamente abarca más allá de la simple utilización de herramientas tecnológicas, dado que involucra repensar los procesos y las competencias de los servidores en las organizaciones del sector público.

En ese entender, Acevedo (2018) precisa que el término competencia digital se enmarca en el uso aseverativo e instruido de los recursos TIC, mediante el crecimiento de conocimientos, aptitudes y actitudes aplicadas en actividades del quehacer diario de acuerdo a sus obligaciones e inclinaciones, con la finalidad de acrecentar y consolidar su competitividad en el ámbito personal, así como profesional en bien común de la sociedad.

Del mismo modo, respecto a las dimensiones de competencia digital según Chapilliquén (2015) tenemos: Conocimiento de las herramientas digitales, con el propósito que el servidor público ponga en orden la información debiendo tener al menos entendimiento de unos cuantos aplicativos informáticos dentro de las plataformas virtuales gubernamentales, teniendo la facilidad de adquirir nuevos conocimientos con la finalidad de comunicarse y diseminar información en las dependencias orgánicas, optando por el dispositivo más idóneo para el desarrollo de sus labores.

Asimismo, en cuanto a la dimensión uso de las herramientas digitales, en definitiva, se ven complementados con el uso y saber de las mismas; vale decir que todos los conocimientos adquiridos teóricamente tienen que asociarse aplicativamente en la práctica; más aún, el saber que discurre de él, permitirá la asimilación de aplicativos informáticos en su adecuada empleabilidad. En referencia a la dimensión acceso y procesamiento de la información digital, puntualiza en la habilidad de acceder mediante los nuevos medios digitales a las diversas plataformas de distribución gubernamental, así como el adecuado procesamiento de los datos con el afán de proveer de información relevante que

permita tomar decisiones oportunas y pertinentes garantizando la productividad del ente gubernamental, igualmente es indispensable estimular la búsqueda y aplicación de fuentes de información que garanticen credibilidad, así como optimizar el tiempo al desarrollar destrezas en la elección correcta de criterios de búsqueda. Finalmente, en la dimensión ética en el uso de la información digital, refiere que es un elemento trascendental en todas las organizaciones de gobierno debido a la utilización responsable de los canales virtuales en distintas plataformas digitales por parte de los trabajadores, requiriéndose ineludiblemente contar con actitudes, valores y principios éticos que imposibiliten al colaborador gozar de un beneficio ilícito con el uso inadecuado de los recursos digitales, garantizando de esta manera su eficacia, eficiencia y efectividad en su empleabilidad del capital intangible.

### III Metodología

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### Enfoque

El reciente estudio ostentará un enfoque cuantitativo; de acuerdo con Valderrama (2013) en virtud que se dará respuesta al problema de investigación mediante el uso de métodos estadísticos posterior al recojo e indagación analítica y pertinente de la información sistémica; asimismo permitirá cotejar la veracidad o falsedad de la hipótesis en un ámbito determinado.

##### Método

En las investigaciones con enfoque cuantitativo, el método por excelencia a emplear será el hipotético deductivo, en cuanto al particular Hernández y Mendoza (2018) puntualizan que para que los estudios lleguen a razonamientos específicos, tienen como punto de partida las generalidades, a partir del cual se formulan las hipótesis a ser contrastadas en cuanto a la realidad, con la intención de admitirse o denegarse en un delimitado escenario.

##### Tipo de investigación

La indagación a efectuar es de tipo básica, también conocida como fundamental, pura o teórica, al respecto Valderrama (2013) precisa que no origina resultados aplicables de inmediata praxis, pues solo pretende introducirse e incrementar sobre la realidad existente, la acumulación de nuevos conocimientos científicos.

##### Nivel de Investigación

El estudio a desarrollar, dada la presencia de ambas variables a contrastar se encuentra en el nivel explicativo, en ese orden de ideas Hernández y Mendoza (2018) sintetizan que están orientados a determinar las causas de los hechos o fenómenos a examinar.

## Diseño de investigación

Con relación al diseño, desde la posición de Hernández y Mendoza (2018) el estudio es correlacional causal, fundamentada en la descripción de asociación de variables, jerarquías o concepciones en un escenario concreto, bien sean causales o únicamente correlacionales.

### 3.2 Variables y operacionalización

#### 3.2.1 Variable gobierno electrónico

##### Definición conceptual

Concerniente a la acepción teórica, la PCM (2013) por medio de la PNMGP al 2021, considera al gobierno electrónico como un nuevo método de relación e interacción, donde la intensidad aplicativa de las TIC, desempeñan un rol relevante, entre los gobernantes, funcionarios públicos y la población en su totalidad; fundamentada en la búsqueda de la consecución de la confianza estatal, así como optimizar la operatividad de dirección en las instituciones de gobierno en materia de transparencia, participación y colaboración; entre tanto dinamiza la empleabilidad acertada de técnicas flexibles en acceso a la información y prestación de servicios con la intención de fomentar la conducción ágil del conocimiento en el ámbito de la sociedad democrática, promoviendo de manera tal, una gestión eficiente, eficaz y efectiva.

##### Definición operacional

En esa línea, Rincón y Vergara (2017) exponen que dada la necesidad inmediata de los tres niveles de gobierno de optimizar, flexibilizar, agilizar así como transparentar, abaratar e integrar procesos, se fomenta e implementa de manera acelerada e intensiva el uso de las TIC en la gestión del sistema gubernamental para la adecuada prestación de servicios a la ciudadanía en su conjunto, en ese marco se efectúa bajo cuatro dimensiones básicas, tales como la dimensión externa, interna, relacional y promoción.



### 3.2.2 Variable competencia digital

#### Definición conceptual

Conceptualmente Acevedo (2018) establece que el término competencia digital se enmarca en el uso asequerativo e instruido de los recursos TIC, mediante el crecimiento de conocimientos, aptitudes y actitudes aplicadas en actividades del quehacer diario de acuerdo a sus obligaciones e inclinaciones, con la finalidad de acrecentar y consolidar su competitividad en el ámbito personal, así como profesional en bien común de la sociedad.

#### Definición operacional

De la misma forma, teniendo en cuenta a Chapilliquen (2016) quien manifiesta que las competencias digitales no solo se enmarcan en la simple utilización de una u otra herramienta tecnológica, si no que su empleabilidad crítica, segura y creativa, refleje las aptitudes que favorezcan alcanzar rendimientos exitosos en ámbitos intensamente digitales.

### 3.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable gobierno electrónico.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Externa	Nivel de servicio	1 - 4	Totalmente en Desacuerdo = 1	Bajo (16-37)
	Nivel de interacción			
Interna	Uso de canales de información y comunicación	5 - 8	En desacuerdo = 2 Indiferente = 3 De acuerdo = 4	Medio (38-59)
	Nivel de adaptación			
	Usabilidad de las TIC			
Relacional	Eficiencia	9 - 12	Totalmente de acuerdo = 5	Alto (60-80)
	Mejoras en el proceso			
Promoción	Mejoras en el servicio	13 - 16		
	Transparencia			
	Acceso idóneo			
	Cambio de paradigma			

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

*Operacionalización de la variable competencias digitales.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Conocimiento de las herramientas digitales	Conocimiento de las herramientas digitales utilizables en entornos virtuales gubernamentales	1 - 4		
Uso de las herramientas digitales	Conocimiento del funcionamiento y uso de las herramientas digitales específicas en entornos virtuales gubernamentales	5 - 8	Totalmente en Desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indiferente = 3 De acuerdo = 4	Bajo (16-37) Medio (38-59)
Acceso y procesamiento de la información digital	Acceso y procesamiento de la información digital en entornos virtuales gubernamentales.	9 - 12	Totalmente de acuerdo = 5	Alto (60-80)
Ética en el uso de la información digital	Confidencialidad e integridad de la información en entornos virtuales	13 - 16		

Fuente: Elaboración propia.

### 3.4 Población, muestra y muestreo

#### Población

A efectos de indagación precisa, la población quedó compuesta por 50 servidores públicos de la DRTC de Apurímac, en ese entender Hernández y Mendoza (2018) refieren que la población del estudio a analizar estuvo conformada por el conjunto de individuos con cualidades similares susceptibles a ser examinadas dentro del ámbito de investigación.

#### Muestra

En tanto, los 50 servidores de la DRTC de Apurímac integraron la muestra, tal es así que Hernández y Mendoza (2018) precisan que es un fragmento representativo con reflejo característico de la población materia de investigación.

#### Muestreo

En cuanto al muestreo, por conveniencia, criterio e intencionalidad del investigador fue del tipo no probabilístico, al respecto Hernández y Mendoza (2018) indican que el proceso de selección del elemento en el fragmento de población, dependen de las características más representativas posibles del estudio; mas no basadas en reglas matemáticas o probabilísticas.

#### Unidad de análisis

Al respecto, se tomaron a los servidores públicos de la DRTC de Apurímac, en relación Hernández y Mendoza (2018) determinan que vienen a ser la narrativa porción de datos que posibilitan la producción de categorías para describir los conceptos relevantes, así como sus asociaciones, que propicien asimilar el fenómeno materia de análisis.

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En base a la exigencia de emplear medios materiales para el recaudo y análisis sistémico de la información estructurada en el estudio y teniendo este un tratamiento cuantitativo la técnica idónea a utilizar es la encuesta, acerca Hernández y Mendoza (2018) refieren que las encuestas gozan de confiabilidad en investigaciones con enfoque cuantitativo, a razón que su

aplicabilidad, sometida previamente a procedimientos de operacionalización está orientada a indagar, adquirir apreciaciones mediante una secuencia estructurada de interrogantes. En virtud de ello, el instrumento correspondiente a aplicar ha sido el cuestionario consistente en un conjunto sistémico, secuencial y estructurado de preguntas íntimamente relacionadas con las variables del problema de investigación, a consideración de Hernández y Mendoza (2018) el instrumento es de utilidad para el investigador, debido a que este mecanismo permite recopilar datos e información acerca de las variables materia de estudio.

### 3.6 Procedimiento

El procedimiento a considerar en el presente estudio, se condujo mediante la utilización técnica de encuestas, así como la aplicabilidad del instrumento cuestionario por cada variable materia de estudio, orientado a todos los trabajadores públicos de la DRTC de Apurímac, para tal efecto en primera instancia se procedió a definir la población y muestra materia de indagación con la pretensión de elaborar apropiadamente el instrumento, posteriormente de la petición para los permisos en las instancias institucionales correspondientes con la finalidad de poseer pertinente viabilidad, seguidamente llevar a la práctica el cuestionario, es así que una vez estructurada la información, estos se vieron por necesidad y conveniencia sistémica procesarlos a través del aplicativo informático estadístico SPSS 26, para así finalmente interpretar y materializar los resultados luego de un riguroso análisis.

### 3.7 Método de análisis de datos

En este aspecto, se empleó el aplicativo informático SPSS en su versión 26 en el exhaustivo análisis de los datos, con la intención de evidenciar la confiabilidad y validez de ambas variables materia de estudio, certificadas mediante la prueba Alpha de Cron Bach con resultados de 0.932 y 9.16 respectivamente, demostrándose una relación muy alta; valiéndose para tal fin del método estadístico descriptivo e inferencial.

### 3.8 Aspectos éticos

Dada la naturaleza cuantitativa de la presente investigación, donde prima el reconocimiento e identificación a la singularidad de los individuos como componente esencial del transcurso investigativo; por consiguiente, en la información proporcionada por los encuestados se pondrá de manifiesto apropiada discreción, respetando su dignidad, honestidad, probidad e integridad, en resguardo absoluto de la autenticidad del cuestionario.

## IV Resultados

### 4.1 Resultados descriptivos

Con fines de realizar una adecuada descripción de los resultados computados, a partir de la aplicación de los instrumentos en el recaudo de información imperante sobre el gobierno electrónico y competencias digitales en el servidor público de la DRTC de Apurímac, seguidamente se muestran los niveles por variable y dimensión respectiva.

Tabla 3

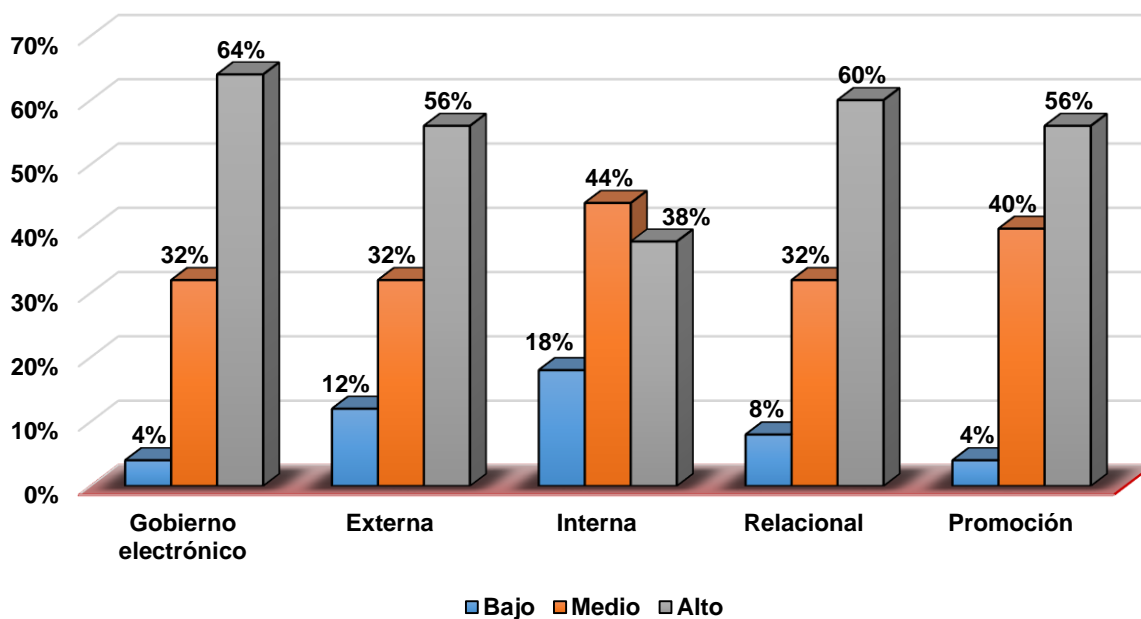
*Nivel de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones.*

Nivel	Gobierno electrónico		Externa		Interna		Relacional		Promoción	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	2	4%	6	12%	9	18%	4	8%	2	4%
Medio	16	32%	16	32%	22	44%	16	32%	20	40%
Alto	32	64%	28	56%	19	38%	30	60%	28	56%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Fuente: Base de datos.

Figura 1

*Nivel de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones.*



Fuente: Base de datos.

En mérito al reporte de resultados obtenidos en el estudio, se observa que en referencia a la variable gobierno electrónico, a consideración de los sondeados un 4% estimaron que el nivel es bajo, mientras un 32 % valoraron que se encuentra en el nivel medio y el 64 % consideraron un nivel alto. En referencia a la dimensión externa, el 56 % los encuestados apreciaron que el nivel es alto, mientras que el 32% precisaron que el nivel es medio, en tanto un 12% opinaron en un nivel bajo. Así también, a percepción de los servidores públicos respecto a la dimensión interna, se evidenció un 44% en el nivel alto, en el nivel medio el 38 % y 18% en nivel bajo. Asimismo, un 60 % manifestaron en un nivel alto, el 32% sostuvo que el nivel es medio y bajo en un 8% en cuanto a la dimensión relacional. Por último, la dimensión promoción a criterio del 56% de los empleados públicos en la institución evaluaron en el nivel alto, el 46% precisaron un nivel medio y a consideración del 4% el nivel es bajo.

Equivalentemente, el estructurado procesamiento de la información evidenció que el gobierno electrónico y sus dimensiones en mención, mediante la aplicación intensiva de las TIC, optimizaran significativamente los procedimientos inmanentes a su finalidad en correcta correspondencia a la eficiencia y eficacia gubernamental.

Tabla 4

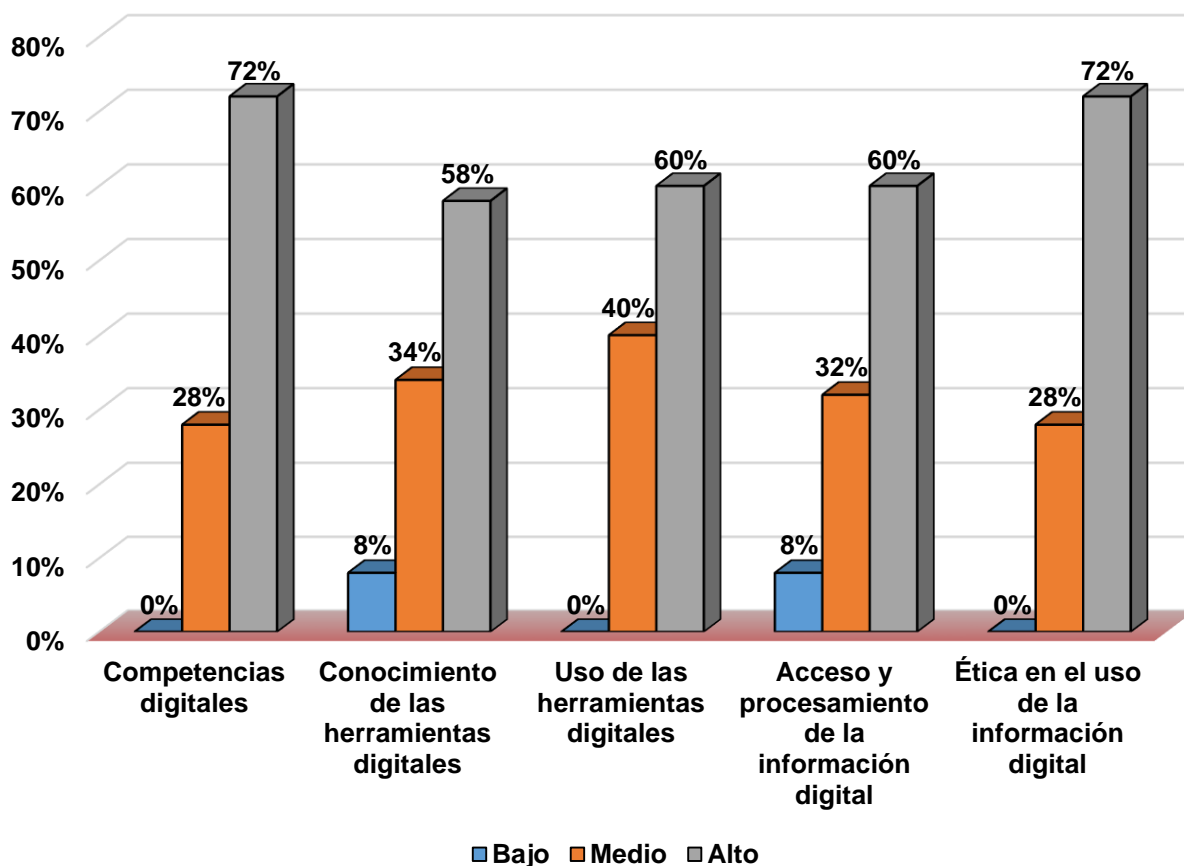
*Nivel de la variable competencias digitales y sus dimensiones.*

Nivel	Competencias digitales		Conocimiento de las herramientas digitales		Uso de las herramientas digitales		Acceso y procesamiento de la información digital		Ética en el uso de la información digital	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0%	4	8%	0	0%	4	8%	0	0%
Medio	14	28%	17	34%	20	40%	16	32%	14	28%
Alto	36	72%	29	58%	30	60%	30	60%	36	72%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Fuente: Base de datos.

Figura 2

*Nivel de la variable competencias digitales y sus dimensiones.*



Fuente: Base de datos.



En esa misma línea y de acuerdo a la información proporcionada del análisis sistémico de los resultados, se percibe acorde a la variable competencias digitales, puesto que a criterio de los encuestados un 72 % estimaron que el nivel es alto, mientras un 28 % valoraron que se encuentra en el nivel medio. En referencia a la dimensión conocimiento de las herramientas digitales, el 58 % los encuestados manifestaron que el nivel es alto, en tanto el 34% precisaron que el nivel es medio, mientras a consideración del 8% está en un nivel bajo. Al mismo tiempo, a percepción de los trabajadores del sector en correspondencia a la dimensión uso de las herramientas digitales, se evidenció un 60% en el nivel alto y el nivel medio en un 40 %. Igualmente, un 60 % manifestaron en un nivel alto, sostuvieron un 32% que el nivel es medio y bajo en un 8% en cuanto a la dimensión acceso y procesamiento de la información digital. Finalmente, la dimensión ética en el uso de la información digital a perspectiva del 72% de los servidores públicos evaluaron en el nivel alto, entretanto el 28% precisaron un nivel medio para esta dimensión.

En virtud de la descripción de los resultados, se apreció que los servidores públicos de la DRTC de Apurímac, 2020 en un grupo mayoritario poseen conocimientos y habilidades digitales que le permitirán desenvolverse adecuadamente en entornos altamente digitales dentro del sector gubernamental, garantizando un adecuado uso de los recursos digitales en sus labores cotidianas en favor de los objetivos instituciones y por ende dentro del aparato estatal.

## 4.2 Resultados inferenciales

A continuación, con la finalidad de determinar el nivel de asociación estadística existente entre las variables objeto de análisis, dada las características de homogeneidad y ordinalidad en la aplicación de los instrumentos, es apropiado aplicar el método analítico de coeficiente de correlación por rangos de Rho de Spearman.

Tabla 5

*Análisis Rho de Spearman variable gobierno electrónico y su relación con dimensiones de competencias digitales.*

			Conocimiento de las herramientas digitales	Uso de las herramientas digitales	Acceso y procesamiento de la información digital	Ética en el uso de la información digital	Competencias digitales
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	,327*	,373**	,430**	,415**	,401
		Sig. (bilateral)	,020	,008	,002	,003	,004
		N	50	50	50	50	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Base de datos.

Tabla 6

*Prueba Rho de Spearman variable competencias digitales y su relación con dimensiones de gobierno electrónico.*

			Externa	Interna	Relacional	Promoción	Gobierno electrónico
Rho de Spearman	Competencias digitales	Coefficiente de correlación	,340*	,410**	,239	,388**	,401
		Sig. (bilateral)	,016	,003	,094	,005	,004
		N	50	50	50	50	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Base de datos.

En la tabla 5, se evidencia la existencia de una correlación significativa entre la variable gobierno electrónico y las dimensiones conocimiento de las herramientas digitales, uso de las herramientas digitales, acceso y procesamiento de la información digital, ética en el uso de la información digital con  $r=0.327$ ,  $r=0.373$ ,  $r=0.430$  y  $r=0.415$  respectivamente.

De la misma manera, la Tabla 6 demuestra que existe correlación significativa de la variable competencias digitales con las dimensiones externa, interna, relacional y promoción con  $r=0.340$ ,  $r=0.410$ ,  $r=0.239$  y  $r=0.388$  correspondientemente.

De forma tal, el valor de Rho de Spearman igual a 0.401 con el significado bilateral de 0.01 evidencia la existencia de correlación significativa entre la variable gobierno electrónico y competencias digitales o viceversa, poniendo de manifiesto que hay una dependencia entre ambas variables de nivel positiva débil.

## Prueba de hipótesis

Dada la aplicación del instrumento representada en escala de medición Likert, con el cual se trata de estimar la incidencia de una variable sobre la otra, para tal fin se asumió la técnica estadística de regresión lineal, asumiéndose por conveniencia el nivel de significancia estadística de prueba de  $\alpha = 0.05$ , criterio que admita tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula.

### Hipótesis general

Hipótesis nula ( $H_0$ ): El gobierno electrónico no incide significativamente en las competencias digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020

Hipótesis de investigación ( $H_1$ ): El gobierno electrónico incide significativamente en las competencias digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020

### Tabla 7

*Regresión lineal de incidencia del gobierno electrónico en las competencias digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020.*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,360 <sup>a</sup>	,130	,112	8,518	,130	7,160	1	48	,010

a. Predictores: (Constante), Gobierno electrónico

b. Variable dependiente: Competencias digitales

Fuente: Base de datos.

En la tabla 7 se observa que el valor de significancia es 0.10 menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), por tanto, podemos afirmar con el valor de  $R=0.360$ , la existencia de una incidencia significativa del gobierno electrónico en las competencias digitales del servidor público de la DRTC de Apurímac, 2020

## Hipótesis específica 1

Hipótesis nula ( $H_0$ ): El gobierno electrónico no incide significativamente en el conocimiento de las herramientas digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020

Hipótesis de investigación ( $H_1$ ): El gobierno electrónico incide significativamente en el conocimiento de las herramientas digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020

Tabla 8

*Regresión lineal de incidencia del gobierno electrónico en el conocimiento de las herramientas digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020.*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,268 <sup>a</sup>	,072	,052	3,160	,072	3,703	1	48	,060

a. Predictores: (Constante), Gobierno electrónico

b. Variable dependiente: Conocimiento de las herramientas digitales

Fuente: Base de datos.

De la tabla 8 se tiene el valor de  $R = 0.268$ , el cual indica que existe dependencia baja entre las variables contrastadas, del mismo modo el valor de significancia es  $0.60$  mayor a  $0.05$ , por consiguiente, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

## Hipótesis específica 2

Hipótesis nula ( $H_0$ ): El gobierno electrónico no incide significativamente en el uso de las herramientas digitales del servidor público en la DRTC, 2020

Hipótesis de investigación ( $H_1$ ): El gobierno electrónico incide significativamente en el uso de las herramientas digitales del servidor público en la DRTC, 2020

Tabla 9

*Regresión lineal de incidencia del gobierno electrónico en el uso de las herramientas digitales servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020.*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,290 <sup>a</sup>	,084	,065	2,465	,084	4,420	1	48	,041

a. Predictores: (Constante), Gobierno electrónico

b. Variable dependiente: Uso de las herramientas digitales

Fuente: Base de datos.

En la tabla 9 se aprecia que el valor de significancia es 0.41 menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), asimismo con el valor de  $R = 29\%$  se puede aseverar que existe incidencia significativa del gobierno electrónico en el uso de las herramientas digitales del servidor público de la DRTC de Apurímac, 2020.

### Hipótesis específica 3

Hipótesis nula ( $H_0$ ): El gobierno electrónico no incide significativamente en el acceso y procesamiento de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020

Hipótesis de investigación ( $H_1$ ): El gobierno electrónico incide significativamente en el acceso y procesamiento de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020

Tabla 10

*Regresión lineal de incidencia del gobierno electrónico en el acceso y procesamiento de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020.*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,362 <sup>a</sup>	,131	,113	2,707	,131	7,217	1	48	,010

a. Predictores: (Constante), Gobierno electrónico

b. Variable dependiente: Acceso y procesamiento de la información digital

Fuente: Base de datos.

En la tabla 10 se examina que el valor de significancia es 0.010 menor a 0.05, en ese caso se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), igualmente con el valor de  $R= 0.362$  se puede afirmar la relevante influencia del gobierno electrónico en el acceso y procesamiento de la información digital del servidor público de la DRTC de Apurímac, 2020.

#### Hipótesis específica 4

Hipótesis nula ( $H_0$ ): El gobierno electrónico no incide significativamente en la ética sobre el uso de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020

Hipótesis de investigación ( $H_1$ ): El gobierno electrónico incide significativamente en la ética sobre el uso de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020

Tabla 11

*Regresión lineal de incidencia del gobierno electrónico en la ética sobre el uso de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,350 <sup>a</sup>	,122	,104	1,646	,122	6,690	1	48	,013

a. Predictores: (Constante), Gobierno electrónico

b. Variable dependiente: Ética en el uso de la información digital

Fuente: Base de datos.

En la tabla 11 se verifica que el valor de significancia es 0.013 menor a 0.05, razón por la cual, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), en la misma medida con el valor de  $R= 35\%$  se puede determinar que existe influencia sustancial del gobierno electrónico en la ética sobre el uso de la información digital del servidor público de la DRTC de Apurímac, 2020.



## V Discusión

En síntesis, una vez analizada los resultados y obtenido los hallazgos correspondientes, procede la contrastación con lo manifestado en el marco teórico y antecedentes del estudio; tomando esencialmente en consideración el planteamiento de la interrogante de investigación referente a ¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en las competencias digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020?, por consiguiente el objetivo general fue determinar cuál es la incidencia del gobierno electrónico en las competencias digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020; comprobándose en primera instancia con la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman, la existencia de correlación significativa entre la variable gobierno electrónico y competencias digitales o viceversa con valor igual 0.401 con significado bilateral de 0.01 y posteriormente mediante el método de regresión lineal de acuerdo al valor 0.01 menor a 0.05 nivel de significancia, en efecto se desestime la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se admita la hipótesis alterna ( $H_1$ ), en consecuencia con un nivel de confianza del 95% alineada a  $R=0.360$  se certifica que existe incidencia significativa del gobierno electrónico en las competencias digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020.

En ese entender si tomamos como referencia la investigación realizada por Valdivia (2020) con la finalidad de establecer el efecto en la aptitud digital del empleado estatal en el sector educativo por medio del uso de los aplicativos virtuales, indagación que concluye que la interacción constante con los aplicativos informáticos en diversos entornos virtuales, evidenciarán significativa influencia en las aptitudes digitales de los trabajadores en instituciones tutelares del sector educativo, en esencia presenta las directrices para el adecuado cumplimiento y desarrollo de mecanismos que estimulen la adquisición de destrezas digitales con la empleabilidad de los recursos tecnológicos, adicionalmente si inspeccionamos los hallazgos de Ripalda (2019) sintetizando que el uso adecuado de las TICs, demostraron efectividad de su empleabilidad como estrategia esencial en la gobernanza estatal, enfatizando además en que los gobiernos tienen la obligación de transferir recursos sin escatimar esfuerzos con la finalidad de que las plataformas digitales operen correctamente durante todo el día; asimismo destaca

que de nada sirve el esfuerzo de los gobernantes en la implementación de modernas infraestructuras tecnológicas, si el servidor público no cuenta con las competencias requeridas para el desempeño de sus funciones primigenias a su propósito, idénticamente, si nos basamos en las pesquisas de Salvador y Ramírez (2016) que indican la evidente y constante sinergia que se genera entre el gobierno transparente y el crecimiento de las destrezas digitales, asimismo en función a tal interacción existe la posibilidad de gestar mejoras en la productividad institucional de la gestión gubernamental, en ese entender los constantes cambios innovadores en la administración pública requieren perfiles profesionales con nuevas competencias, un elemento crítico para capacitar a los servidores en las entidades de estado con la intención de enfrentar los desafíos patentados por los actuales modelos de gobernanza electrónica, de la misma manera al examinar a Quispe (2020) se toma en consideración que la implementación de la gestión electrónica en el marco de la modernización de los procedimientos administrativos extrínsecos e intrínsecos, trascienden beneficiosamente en la administración en pleno cumplimiento de los parámetros innovadores del gobierno concejil, logrando imperante repercusión la gobernanza online, en la misma medida al inspeccionar a Silva (2021) se tiene certeza de existencia vinculante directa entre la gestión digital y los procesos de acceso libre e inmediato a la información colectiva en el portal web institucional, acorde a normativas regulatorias de transparencia.

Por otro lado, en correspondencia con nuestras bases teóricas corroboramos lo señalado por Rincón y Vergara (2017) que puntualiza el gobierno electrónico como todos aquellos fines públicos por intermedio del empleo de recursos virtuales para conceder servicios e información soportados en la tecnología, provisto de independencia en relación al tiempo y distancia, así como al intrincado ordenamiento organizacional público, siendo pilar fundamental en la consecución de la tan ansiada y escasa simplificación del sistema administrativo como instrumento innovador e imprescindible en la gobernanza digital y que, mediante la empleabilidad de las TIC, constantemente se opera los servicios comprendidos en la efectiva atención del ciudadano, articulando interna y externamente su participación efectiva en la planificación gubernamental.

Del mismo modo, observando a Naser y Concha (2011) quienes precisan que dada la necesidad prevalente e inmediata de los tres niveles de gobierno de optimizar, flexibilizar, agilizar así como transparentar, abaratar e integrar procesos, se fomente e implemente de manera acelerada e intensiva el empleo de instrumentos TIC en correspondencia a la administración endógena y exógena del sistema gubernamental, con el propósito de aunar, a través de la interoperabilidad, la comunidad con los servicios efectivos de las entidades de gobierno.

Además, verificando a Acevedo (2018) corroboramos que puntualiza el término competencia digital como el uso asequerativo e instruido de los recursos TIC, mediante el crecimiento de conocimientos, aptitudes y actitudes aplicadas en actividades del quehacer diario de acuerdo a sus obligaciones e inclinaciones, con la finalidad de acrecentar y consolidar su competitividad en el ámbito personal, así como profesional en bien común de la sociedad. Al respecto se evidencia que la implementación a gran escala del gobierno en línea y la transformación digital dentro del aparato gubernamental, se fundamenta en la intensidad aplicativa de las TIC como instrumento tecnológico para la correcta administración de la información, caracterizado por su veracidad, disponibilidad, portabilidad e inmediatez, razón por la cual se requiere de servidores públicos con vastos conocimientos y destrezas referidos a la usabilidad de los recursos tecnológicos con la finalidad de desenvolverse adecuadamente en entornos altamente digitales, favoreciendo de esta manera, la consecución de una gestión eficiente, eficaz y efectiva.

## VI Conclusiones

1. Conforme al hallazgo de los resultados, con un nivel de confianza del 95% alineada a  $R=0.360$ , permite afirmar que el que existe incidencia significativa del gobierno electrónico en las competencias digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020. En virtud a lo expuesto, se concluye que la implementación de políticas más prácticas en la aplicabilidad del gobierno electrónico, tendrá mayor repercusión en las competencias digitales del empleado estatal.
2. Acorde a los hallazgos, se tiene el valor de  $R= 0. 268$ , el cual indica que existe dependencia baja entre las variables contrastadas, no obstante, este hallazgo revelador indica que existe correlación significativa con  $r=0.327$  en el nivel 0.05 bilateral, sin embargo, este hecho nos admite manifestar que la existencia de correlación no demuestra causalidad, por lo tanto, la implementación de más prácticas en la aplicabilidad del gobierno electrónico no influye trascendentemente en la adquisición de conocimientos de las herramientas digitales del empleado estatal en la DRTC de Apurímac, 2020.
3. De acuerdo a los hallazgos detectados, se resuelve con el valor de  $R=0.290$  que existe incidencia significativa del gobierno electrónico en el uso de las herramientas digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020. En virtud a lo expuesto, se concluye que la implementación de más prácticas en la aplicabilidad del gobierno electrónico dispondrá crucial repercusión en el uso de las herramientas digitales con el compromiso de realizar valiosos esfuerzos en el fortalecimiento de destrezas tecnológicas del empleado estatal.
4. Con arreglo a los resultados, se posee el valor de  $R=0.362$  evento que permite determinar la relevante existencia de incidencia del gobierno electrónico en el acceso y procesamiento de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020. En virtud a lo expuesto, se concluye que la implementación de más prácticas en la aplicabilidad del gobierno electrónico tendrá repercusión relevante en la efectiva administración de la información en los diversos canales digitales y plataformas virtuales, en correspondencia autónoma a la capacidad suficiente para el proceso cuantioso de datos, por ende la optimización de tiempos de respuesta en los servicios que ofrece la institución, representado por un número considerable de empleados estatales.

5. Con respecto a los hallazgos encontrados, se cuenta con el valor de  $R= 0.350$ , suceso que consiente precisar que existe sustancial influencia del gobierno electrónico en la ética sobre el uso de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020. En virtud a lo expuesto, se concluye que la implementación de más prácticas normativas en la empleabilidad del gobierno electrónico contará con esencial influencia en el uso juicioso de los contenidos digitales mediante la tecnología web en el empleado público.

## VII Recomendaciones

1. Considerando la trascendencia del despliegue tecnológico en las organizaciones gubernamentales, se recomienda que los funcionarios de turno en la entidad, impulsen la implementación del gobierno electrónico alineados con la normatividad vigente, tanto a nivel de infraestructura física y tecnológica, así como a nivel operativo y técnico, siendo el escenario influyente por la optimización de procedimientos basados en la digitalización de procesos, con servidores públicos que cuenten con el perfil requerido, poseedores de capacidades tecnológicas para el desempeño adecuado de sus funciones, en aras del cumplimiento de los objetivos institucionales.
2. En una sociedad interconectada como la actual, el uso y acceso a las TIC ameritan contar con habilidades digitales ineludibles para utilizarlas, debido a la gran relevancia que tienen en la forma de trabajar, de aprender e interactuar, además que son sustanciales para distender las oportunidades de los empleados públicos, por ende, se recomienda que la institución desarrolle en el corto y mediano plazo mecanismos normativos de integración del gobierno electrónico con políticas de profesionalización del servidor público.
3. Se sugiere que en la entidad se estimule en el corto plazo el desarrollo de plataformas virtuales; teniendo en consideración que carece de un portal web institucional, el cual permita y facilite el acceso a los servicios inherentes a su finalidad y funcionalidad; y que del mismo modo sean espacios generadores de valor, de familiarización con la tecnología, en aras de habituar su empleabilidad en sus quehaceres laborales; de modo que, el fortalecimiento de sus conocimientos para integrar a su actuación laboral las TIC, contribuirán beneficiosamente en el cumplimiento de sus labores asignadas de forma plena.
4. Dada la aplicación de la transformación digital y siendo factor elemental la implementación del gobierno electrónico en las entidades estatales, se recomienda alinear las políticas institucionales con el motivo de poseer sistemas informáticos flexibles e idóneos en la gestión de la información, de mismo modo, faciliten el cumplimiento de las labores encomendadas al trabajador, todo ello con el propósito de promover organizaciones gubernamentales conectadas e inmersos en la innovación digital.

5. Se recomienda instaurar en la institución del sector transportes y comunicaciones, la correcta administración técnica y normativa en la utilización responsable de los contenidos digitales en las diversas plataformas virtuales por parte de los trabajadores garantizando de esta manera su eficacia, eficiencia y efectividad en su empleabilidad del capital intangible.

## Referencias

- Acevedo, L. (2018). *Competencias digitales y desarrollo profesional en docentes de los colegios Fe y Alegría de Año Nuevo Collique en el 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14483/Acevedo\\_LLL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14483/Acevedo_LLL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, S. (2020). *Gestión de gobierno electrónico en la recaudación de ingresos*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48163/Castillo\\_MSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48163/Castillo_MSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chapilliquen, M. (2016). *Competencias digitales en estudiantes con diferentes estilos de aprendizaje, del séptimo ciclo de educación secundaria, desarrolladas a través de la red social educativa Edmodo en una institución educativa pública de la Unidad de Gestión Educativa Local N°03*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6744>
- Grande, M., Cañón, R. y Cantón, I. (2016). Tecnologías de la información y la comunicación: evolución del concepto y características. *Revista Internacional de Investigación e Innovación pedagógica*, (6), 218-230. <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Huamán, R.P. (2020). La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual estado de emergencia. *Revista de Derecho Administrativo*, (18), 467-493, <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22873>
- Jiménez, I. A, Martelo, R, y Jaimes, J. (2017). Escuela de Gobierno basado en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integridad del Empoderamiento Digital. *Información tecnológica*, 28(5), 75-86. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000500010>



- Medina, J., Ábrego, D. y Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127), 23-41 .<https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Naser, A. y Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Serie Gestión Pública. <http://hdl.handle.net/11362/7330>
- 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 César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41463/Quispe\\_VOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41463/Quispe_VOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rincón, E., y Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad de Rosario. <https://www.jstor.org/stable/j.ctt1qft0jn>
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, (48), 1-16. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Salvador, M., y Ramirez, O. (2016). Gobierno abierto y competencias digitales: Transformando la administración pública para afrontar los retos del nuevo paradigma. *Cuadernos de Gobierno y Administración Pública*, 3(1), 1-13. <https://doi.org/10.5209/CGAP.52992>
- Secretaria de la Gestión Pública - PCM. (2013) *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Silva, M. (2021). *Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53126/Silva\\_MDO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53126/Silva_MDO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Soto, M. (2017). *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://eprints.ucm.es/id/eprint/40874/1/T38285.pdf>
- Valdivia, M. (2020). *El uso de la plataforma virtual en las competencias digitales de los servidores públicos de la DRE Lima Metropolitana 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43782/Valdivia\\_CME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43782/Valdivia_CME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta*. (2da ed.). Editorial San Marcos.

## Anexos

## Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario referente al gobierno electrónico y su incidencia en las competencias digitales del servidor público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Apurímac, 2020

Estimado (a) servidor público, el presente cuestionario se efectúa con la finalidad de obtener información referente a la incidencia del gobierno electrónico en las competencias digitales del servidor público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Apurímac, 2020; motivo por el cual demandamos su participación, contestando el íntegro de las interrogantes. La confidencialidad de las respuestas mantendrá en competencia reserva su identidad, dentro de ese marco y en conformidad a su criterio tenga la amabilidad de proceder a marcar con una (X) la alternativa que estime conveniente en cada cuestión, considerando la siguiente escala valorativa.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Variable Independiente: Gobierno electrónico	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1 : Externa</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Considera usted, que en la entidad se deba impulsar eficientemente el uso del gobierno electrónico en los diversos servicios que brinda a la ciudadanía.					
2	Usted considera, que las actuales plataformas digitales disponibles en la entidad son efectivas para su empleabilidad en la DRTC de Apurímac.					
3	Considera usted, que la puesta en marcha del gobierno electrónico en el interior de la entidad para la automatización de procesos y mejora de los servicios, sean tomados favorablemente por parte de los administrados.					
4	Considera usted importante, que la ciudadanía pudiese acceder a los diferentes servicios suministrados por la institución, desde la comodidad de su estancia mediante el uso de dispositivos tecnológicos.					
<b>Dimensión 2 : Interna</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	Considera usted, que la actual infraestructura tecnológica dentro de la institución presta las garantías primordiales para la implementación del gobierno electrónico.					
6	Considera usted, que los aplicativos informáticos gubernamentales, tienen la capacidad suficiente para el procesamiento cuantioso de la información, por ende, la optimización de tiempos de respuesta en los servicios que ofrece la institución.					
7	Considera usted, que los servidores de la entidad cuentan con las aptitudes y actitudes para desenvolverse acertadamente en entornos TIC.					
8	Considera usted pertinente, la implementación de procedimientos técnicos e instauración de políticas de seguridad de la información a nivel institucional.					
<b>Dimensión 3 : Relacional</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Considera usted, que la aplicación del gobierno electrónico en la entidad, proporcionará servicios altamente efectivos en atención a las necesidades de los ciudadanos.					
10	Considera usted conveniente, que los trámites se deben llevar a cabo vía el portal web institucional.					
11	Actualmente, a su consideración es propicio que los ciudadanos realicen seguimiento de sus gestiones por medio de los canales digitales institucionales.					
12	Las nuevas plataformas virtuales, permiten fortalecer la gestión de la información ágil y transparente.					
<b>Dimensión 4 : Promoción</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Considera usted, que es de necesidad inmediata la integración del gobierno electrónico con políticas de profesionalización del servicio público.					
14	Considera usted provechoso, que la entidad debe de promover el desarrollo de aptitudes que favorezcan alcanzar rendimientos exitosos en ámbitos intensamente digitales mediante la tecnología web.					
15	Cree usted, que los sistemas inmersos en entornos virtuales serán amigables para los usuarios.					
16	Cree usted, que las plataformas tecnológicas serán utilizadas por los usuarios que no pueden acudir personalmente a la institución.					



**Cuestionario referente al gobierno electrónico y su incidencia en las competencias digitales del servidor público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Apurímac, 2020**

Estimado (a) servidor público, el presente cuestionario se efectúa con la finalidad de obtener información referente a la incidencia del gobierno electrónico en las competencias digitales del servidor público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Apurímac, 2020; motivo por el cual demandamos su participación, contestando el íntegro de las interrogantes. La confidencialidad de las respuestas mantendrá en competencia reserva su identidad, dentro de ese marco y en conformidad a su criterio tenga la amabilidad de proceder a marcar con una (X) la alternativa que estime conveniente en cada cuestión, considerando la siguiente escala valorativa.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Variable Dependiente: Competencias digitales	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1 : Conocimiento de las herramientas digitales</b>						
1	Considera usted, tener conocimiento de las herramientas digitales utilizadas en el sector público.					
2	Conoce como acceder a diferentes motores de búsqueda mediante los navegadores web en internet.					
3	Cree usted, conocer los diversos paquetes informáticos del sistema gubernamental.					
4	Conoce de qué manera se gestiona la información en entornos virtuales.					
<b>Dimensión 2 : Uso de las herramientas digitales</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	Considera usted, utilizar de manera idónea navegadores como Explorer, Opera, Chrome o Mozilla, en esa misma medida buscadores tales como Yahoo, Google, Bing o Baidu.					
6	Considera usted, llevar a cabo búsquedas y consultas que certifican la validez de las fuentes en sitios web fiables.					
7	Cree usted, emplear adecuadamente las plataformas virtuales para realizar y participar de videoconferencias en tiempo real como Google Hangout Meet, Cisco Webex Meetings, Skype o Zoom.					
8	Cree usted, gestionar competentemente la información, a través de la virtualización de los procedimientos administrativos en entornos virtuales.					
<b>Dimensión 3 : Acceso y procesamiento de la información digital</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Considera usted, que es pertinente poseer una cuenta personal asociada a Google para acceder a los diferentes servicios de esta plataforma tecnológica.					
10	Considera usted, que es necesario contar con una cuenta institucional para mejorar el desempeño de sus labores cotidianas con altos niveles de seguridad.					
11	Cree usted, aprovechar las tecnologías como herramientas de comunicación y gestión de recursos digitales para establecer redes de colaboración con miembros del sistema estatal.					
12	Cree usted, que la entidad cuenta con sistemas de información relevantes para la acertada administración de la información a través de la red gubernamental.					
<b>Dimensión 4 : Ética en el uso de la información digital</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Considera apropiado evaluar la autenticidad y legitimidad de la información en medios digitales en el aparato estatal.					
14	Considera importante la correcta administración técnica y normativa de usuarios autorizados en resguardo de la información dentro del sistema informático.					
15	Considera trascendente el uso acertado de los aplicativos informáticos para garantizar su efectiva empleabilidad.					
16	Considera esencial la gestión eficiente de los diversos contenidos digitales con sentido crítico, responsable y ético.					

Anexo 2: Certificados de validación de instrumentos.

## **DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

.....

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021- 01, aula 03, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gobierno electrónico y su incidencia en las competencias digitales del servidor público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Apurímac, 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;



.....  
Br. Berly Loayza Velasque  
DNI.45620053



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable independiente: Gobierno electrónico**

Considerado como un nuevo método de relación e interacción, donde la intensidad aplicativa de las TIC, desempeñan un rol relevante, entre los gobernantes, funcionarios públicos y la población en su totalidad; fundamentada en la búsqueda de la consecución de la confianza estatal, así como optimizar la operatividad de dirección en las instituciones de gobierno en materia de transparencia, participación y colaboración; entre tanto dinamiza la empleabilidad acertada de técnicas flexibles en acceso a la información y prestación de servicios con la intención de fomentar la conducción ágil del conocimiento en el ámbito de la sociedad democrática, promoviendo de manera tal, una gestión eficiente, eficaz y efectiva. (PCM, 2013, p. 50)

### **Dimensiones de la variable:**

#### **Externa**

Orientado a ofrecer servicios confiables con la intención de que la ciudadanía interactúe mediante la empleabilidad de plataformas digitales, accediendo sin límites a un sin fin de recursos virtuales en los portales web, representante emblemático; así como el uso de los correos electrónicos tanto corporativos como personales, mensajería instantánea, chats, foros, wikis, redes sociales y demás servicios online de gobierno; teniendo en consideración indicadores como es el nivel de servicio, nivel de interacción y uso de los canales de información y comunicación, sirviéndose así de las bondades que aporta la tecnología en la equidad y participación ciudadana. (Rincón y Vergara, 2017, p. 55)

#### **Interna**

Se vincula con la implementación y puesta en marcha de las TIC, como instrumento de transformación de los procesos internos dando respuesta inmediata a las necesidades de los usuarios y servidores públicos, motivando el cambio de procesos gubernamentales anacrónicos por servicios efectivos soportados por las tecnologías informáticas a cargo de colaboradores capacitados en la manipulación de las herramientas digitales, así también dentro de los indicadores a considerar se encuentran la usabilidad de las TIC, el nivel de adaptación y eficiencia. (Rincón y Vergara, 2017, p. 55)

#### **Relacional**

Con la pretensión de conseguir progreso constante, se fundamenta en la necesidad de establecer relaciones desde un ambiente social e instituciones gubernamentales análogas en composición, estructura y funcionamiento, con el propósito de optimizar la prestación de servicios, basadas en la calidad de los procesos inherentes a su finalidad, así como la implementación e innovación de estrategias de trabajo; el intercambio de recursos; mejoras en el proceso, servicio y transparencia refieren a los indicadores. (Rincón y Vergara, 2017, p. 56)

#### **Promoción**

Establecido con la intención de sensibilizar en los asuntos culturales en aras de disminuir las brechas digitales en materia de alfabetización tecnológica, para que consecuentemente se impulse un gobierno abiertamente participativo, fortaleciendo elementos inevitables en la adhesión social del ciudadano en referencia al uso de las TIC aplicados en el gobierno electrónico; la idoneidad de acceso y cambio de paradigma se consideran como sus indicadores para la consecución de una ciudadanía digital en todos los ámbitos de la sociedad. (Rincón y Vergara, 2017, p. 56)



## **Variable dependiente: Competencia digital**

Enmarcado en el uso asertivo e instruido de los recursos TIC, mediante el crecimiento de conocimientos, aptitudes y actitudes aplicadas en actividades del quehacer diario de acuerdo a sus obligaciones e inclinaciones, con la finalidad de acrecentar y consolidar su competitividad en el ámbito personal, así como profesional en bien común de la sociedad. (Acevedo, 2018, p. 29)

### **Dimensiones de la variable:**

#### **Conocimiento de las herramientas digitales**

Precisado con el propósito, que el servidor público ponga en orden la información debiendo tener noción de por lo menos dos programas o softwares dentro de las plataformas virtuales gubernamentales, teniendo la facilidad de adquirir nuevos conocimientos con la finalidad de comunicarse y disseminar información en las dependencias orgánicas, optando por el dispositivo más idóneo para el desarrollo de sus labores. (Chapilliquén, 2015, p. 51)

#### **Uso de las herramientas digitales**

Complementado con el uso y saber de las mismas, vale decir que todos los conocimientos adquiridos teóricamente tienen que asociarse aplicativamente en la práctica; más aún, el saber que discurre de él, permitirá la asimilación de aplicativos informáticos en su adecuada empleabilidad. (Chapilliquén, 2015, p. 52)

#### **Acceso y procesamiento de la información digital**

Basado en habilidades de acceder mediante los nuevos medios digitales a las diversas plataformas de distribución gubernamental, así como el adecuado procesamiento de los datos con el afán de proveer de información relevante que permita tomar decisiones oportunas y pertinentes garantizando la productividad del ente gubernamental, igualmente indispensable en estimular la búsqueda y aplicación de fuentes de información que garanticen credibilidad, así como optimizar el tiempo al desarrollar destrezas en la elección correcta de criterios de búsqueda. (Chapilliquén, 2015, p. 52)

#### **Ética en el uso de la información digital**

Determinado como un elemento trascendental en todas las organizaciones de gobierno debido a la utilización responsable de los canales virtuales en distintas plataformas digitales por parte de los trabajadores, requiriéndose ineludiblemente contar con actitudes, valores y principios éticos que imposibiliten al colaborador gozar de un beneficio ilícito con el uso inadecuado de los recursos digitales, garantizando de esta manera su eficacia, eficiencia y efectividad en su empleabilidad del capital intangible. (Chapilliquén, 2015, p. 53)

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable independiente: Gobierno electrónico

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Externa	Nivel de servicio Nivel de interacción Uso de canales de información y comunicación	1 - 4	Bajo (16 - 37) Medio (38 - 59) Alto (60 - 80)
Interna	Nivel de adaptación Usabilidad de las TIC Eficiencia	5 - 8	
Relacional	Mejoras en el proceso Mejoras en el servicio Transparencia	9 - 12	
Promoción	Acceso idóneo Cambio de paradigma	13 - 16	

Fuente: Elaboración propia.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable dependiente: Competencia digital

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Conocimiento de las herramientas digitales	Conocimiento de las herramientas digitales utilizables en entornos virtuales gubernamentales	1 - 4	Bajo (16 - 37) Medio (38 - 59) Alto (60 - 80)
Uso de las herramientas digitales	Conocimiento del funcionamiento y uso de las herramientas digitales específicas en entornos virtuales gubernamentales	5 - 8	
Acceso y procesamiento de la información digital	Acceso y procesamiento de la información digital en entornos virtuales gubernamentales	9 - 12	
Ética en el uso de la información digital	Confidencialidad e integridad de la información en entornos virtuales	13 - 16	

Fuente: Elaboración propia.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE USO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE APURÍMAC, 2020

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Externa</b>							
1	Considera usted, que en la entidad se deba impulsar eficientemente el uso del gobierno electrónico en los diversos servicios que brinda a la ciudadanía.	x		x		x		
2	Usted considera, que las actuales plataformas digitales disponibles en la entidad son efectivas para su empleabilidad en la DRTC de Apurímac.	x		x		x		
3	Considera usted, que la puesta en marcha del gobierno electrónico en el interior de la entidad para la automatización de procesos y mejora de los servicios, sean tomados favorablemente por parte de los administrados.	x		x		x		
4	Considera usted importante, que la ciudadanía pudiese acceder a los diferentes servicios suministrados por la institución, desde la comodidad de su estancia mediante el uso de dispositivos tecnológicos.	x		x		x		
	<b>Interna</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Considera usted, que la actual infraestructura tecnológica dentro de la institución presta las garantías primordiales para la implementación del gobierno electrónico.	x		x		x		
6	Considera usted, que los aplicativos informáticos gubernamentales, tienen la capacidad suficiente para el procesamiento cuantioso de la información, por ende, la optimización de tiempos de respuesta en los servicios que ofrece la institución.	x		x		x		
7	Considera usted, que los servidores de la entidad cuentan con las aptitudes y actitudes para desenvolverse acertadamente en entornos TIC.	x		x		x		
8	Considera usted pertinente, la implementación de procedimientos técnicos e instauración de políticas de seguridad de la información a nivel institucional.	x		x		x		
	<b>Relacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera usted, que la aplicación del gobierno electrónico en la entidad, proporcionará servicios altamente efectivos en atención a las necesidades de los ciudadanos.	x		x		x		
10	Considera usted conveniente, que los trámites se deben llevar a cabo vía el portal web institucional.	x		x		x		
11	Actualmente, a su consideración es propicio que los ciudadanos realicen seguimiento de sus gestiones por medio de los canales digitales institucionales.	x		x		x		



12	Las nuevas plataformas virtuales, permiten fortalecer la gestión de la información ágil y transparente.	x		x		x		
	<b>Promoción</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Considera usted, que es de necesidad inmediata la integración del gobierno electrónico con políticas de profesionalización del servicio público.	x		x		x		
14	Considera usted provechoso, que la entidad debe de promover el desarrollo de aptitudes que favorezcan alcanzar rendimientos exitosos en ámbitos intensamente digitales mediante la tecnología web.	x		x		x		
15	Cree usted, que los sistemas inmersos en entornos virtuales serán amigables para los usuarios.	x		x		x		
16	Cree usted, que las plataformas tecnológicas serán utilizadas por los usuarios que no pueden acudir personalmente a la institución.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. CONTRERAS SALAS LINTOL.....**        **DNI: 41972493.....**

**Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad .....**

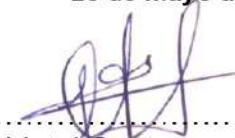
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

25 de mayo del 2021



.....  
Dr. Lintol Contreras Salas  
DNI. 41972493

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE COMPETENCIAS DIGITALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE APURÍMAC, 2020**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Conocimiento de las herramientas digitales</b>							
1	Considera usted, tener conocimiento de las herramientas digitales utilizadas en el sector público.	x		x		x		
2	Conoce como acceder a diferentes motores de búsqueda mediante los navegadores web en internet.	x		x		x		
3	Cree usted, conocer los diversos paquetes informáticos del sistema gubernamental.	x		x		x		
4	Conoce de qué manera se gestiona la información en entornos virtuales.	x		x		x		
	<b>Uso de las herramientas digitales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Considera usted, utilizar de manera idónea navegadores como Explorer, Opera, Chrome o Mozilla, en esa misma medida buscadores tales como Yahoo, Google, Bing o Baidu.	x		x		x		
6	Considera usted, llevar a cabo búsquedas y consultas que certifican la validez de las fuentes en sitios web fiables.	x		x		x		
7	Cree usted, emplear adecuadamente las plataformas virtuales para realizar y participar de videoconferencias en tiempo real como Google Hangout Meet, Cisco Webex Meetings, Skype o Zoom.	x		x		x		
8	Cree usted, gestionar competentemente la información, a través de la virtualización de los procedimientos administrativos en entornos virtuales.	x		x		x		
	<b>Acceso y procesamiento de la información digital</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera usted, que es pertinente poseer una cuenta personal asociada a Google para acceder a los diferentes servicios de esta plataforma tecnológica.	x		x		x		
10	Considera usted, que es necesario contar con una cuenta institucional para mejorar el desempeño de sus labores cotidianas con altos niveles de seguridad.	x		x		x		
11	Cree usted, aprovechar las tecnologías como herramientas de comunicación y gestión de recursos digitales para establecer redes de colaboración con miembros del sistema estatal.	x		x		x		
12	Cree usted, que la entidad cuenta con sistemas de información relevantes para la acertada administración de la información a través de la red gubernamental.	x		x		x		

	<b>Ética en el uso de la información digital</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Considera apropiado evaluar la autenticidad y legitimidad de la información en medios digitales en el aparato estatal.	x		x		x		
14	Considera importante la correcta administración técnica y normativa de usuarios autorizados en resguardo de la información dentro del sistema informático.	x		x		x		
15	Considera trascendente el uso acertado de los aplicativos informáticos para garantizar su efectiva empleabilidad.	x		x		x		
16	Considera esencial la gestión eficiente de los diversos contenidos digitales con sentido crítico, responsable y ético.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia \_\_\_\_\_**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. CONTRERAS SALAS LINTOL.....**        **DNI: 41972493.....**

**Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad .....**

**25 de mayo del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



.....  
**Dr. Lintol Contreras Salas**  
**DNI. 41972493**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE USO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE APURÍMAC, 2020**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Externa</b>							
1	Considera usted, que en la entidad se deba impulsar eficientemente el uso del gobierno electrónico en los diversos servicios que brinda a la ciudadanía.	X		X		X		
2	Usted considera, que las actuales plataformas digitales disponibles en la entidad son efectivas para su empleabilidad en la DRTC de Apurímac.	X		X		X		
3	Considera usted, que la puesta en marcha del gobierno electrónico en el interior de la entidad para la automatización de procesos y mejora de los servicios, sean tomados favorablemente por parte de los administrados.	X		X		X		
4	Considera usted importante, que la ciudadanía pudiese acceder a los diferentes servicios suministrados por la institución, desde la comodidad de su estancia mediante el uso de dispositivos tecnológicos.	X		X		X		
	<b>Interna</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Considera usted, que la actual infraestructura tecnológica dentro de la institución presta las garantías primordiales para la implementación del gobierno electrónico.	X		X		X		
6	Considera usted, que los aplicativos informáticos gubernamentales, tienen la capacidad suficiente para el procesamiento cuantioso de la información, por ende, la optimización de tiempos de respuesta en los servicios que ofrece la institución.	X		X		X		
7	Considera usted, que los servidores de la entidad cuentan con las aptitudes y actitudes para desenvolverse acertadamente en entornos TIC.	X		X		X		
8	Considera usted pertinente, la implementación de procedimientos técnicos e instauración de políticas de seguridad de la información a nivel institucional.	X		X		X		
	<b>Relacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera usted, que la aplicación del gobierno electrónico en la entidad, proporcionará servicios altamente efectivos en atención a las necesidades de los ciudadanos.	X		X		X		
10	Considera usted conveniente, que los trámites se deben llevar a cabo vía el portal web institucional.	X		X		X		
11	Actualmente, a su consideración es propicio que los ciudadanos realicen seguimiento de sus gestiones por medio de los canales digitales institucionales.	X		X		X		
12	Las nuevas plataformas virtuales, permiten fortalecer la gestión de la información ágil y transparente.	X		X		X		



	<b>Promoción</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Considera usted, que es de necesidad inmediata la integración del gobierno electrónico con políticas de profesionalización del servicio público.	X		X		X		
14	Considera usted provechoso, que la entidad debe de promover el desarrollo de aptitudes que favorezcan alcanzar rendimientos exitosos en ámbitos intensamente digitales mediante la tecnología web.	X		X		X		
15	Cree usted, que los sistemas inmersos en entornos virtuales serán amigables para los usuarios.	X		X		X		
16	Cree usted, que las plataformas tecnológicas serán utilizadas por los usuarios que no pueden acudir personalmente a la institución.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** **Dr Roberto Borda Soca.**

**DNI:** 310033376

**Especialidad del validador:** **Doctor en Administración de la Educación**

**20 de mayo del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSGRADO  
Dr. Roberto Borda Soca  
DOCENTE

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE COMPETENCIAS DIGITALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE APURÍMAC, 2020**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Conocimiento de las herramientas digitales</b>							
1	Considera usted, tener conocimiento de las herramientas digitales utilizadas en el sector público.	X		X		X		
2	Conoce como acceder a diferentes motores de búsqueda mediante los navegadores web en internet.	X		X		X		
3	Cree usted, conocer los diversos paquetes informáticos del sistema gubernamental.	X		X		X		
4	Conoce de qué manera se gestiona la información en entornos virtuales.	X		X		X		
	<b>Uso de las herramientas digitales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Considera usted, utilizar de manera idónea navegadores como Explorer, Opera, Chrome o Mozilla, en esa misma medida buscadores tales como Yahoo, Google, Bing o Baidu.	X		X		X		
6	Considera usted, llevar a cabo búsquedas y consultas que certifican la validez de las fuentes en sitios web fiables.	X		X		X		
7	Cree usted, emplear adecuadamente las plataformas virtuales para realizar y participar de videoconferencias en tiempo real como Google Hangoust Meet, Cisco Webex Meetings, Skype o Zoom.	X		X		X		
8	Cree usted, gestionar competentemente la información, a través de la virtualización de los procedimientos administrativos en entornos virtuales.	X		X		X		
	<b>Acceso y procesamiento de la información digital</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera usted, que es pertinente poseer una cuenta personal asociada a Google para acceder a los diferentes servicios de esta plataforma tecnológica.	X		X		X		
10	Considera usted, que es necesario contar con una cuenta institucional para mejorar el desempeño de sus labores cotidianas con altos niveles de seguridad.	X		X		X		
11	Cree usted, aprovechar las tecnologías como herramientas de comunicación y gestión de recursos digitales para establecer redes de colaboración con miembros del sistema estatal.	X		X		X		

12	Cree usted, que la entidad cuenta con sistemas de información relevantes para la acertada administración de la información a través de la red gubernamental.	X		X		X		
	<b>Ética en el uso de la información digital</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Considera apropiado evaluar la autenticidad y legitimidad de la información en medios digitales en el aparato estatal.	X		X		X		
14	Considera importante la correcta administración técnica y normativa de usuarios autorizados en resguardo de la información dentro del sistema informático.	X		X		X		
15	Considera trascendente el uso acertado de los aplicativos informáticos para garantizar su efectiva empleabilidad.	X		X		X		
16	Considera esencial la gestión eficiente de los diversos contenidos digitales con sentido crítico, responsable y ético.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr Roberto Borda Soca.**

**DNI: 310033376**

**Especialidad del validador: Doctor en Administración de la Educación**

**20 de mayo del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSGRADO  
Dr. Roberto Borda Soca  
DOCENTE

.....  
**Firma del Experto Informante.**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE USO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE APURÍMAC, 2020**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Externa</b>							
1	Considera usted, que en la entidad se deba impulsar eficientemente el uso del gobierno electrónico en los diversos servicios que brinda a la ciudadanía.	X		X		X		
2	Usted considera, que las actuales plataformas digitales disponibles en la entidad son efectivas para su empleabilidad en la DRTC de Apurímac.	X		X		X		
3	Considera usted, que la puesta en marcha del gobierno electrónico en el interior de la entidad para la automatización de procesos y mejora de los servicios, sean tomados favorablemente por parte de los administrados.	X		X		X		
4	Considera usted importante, que la ciudadanía pudiese acceder a los diferentes servicios suministrados por la institución, desde la comodidad de su estancia mediante el uso de dispositivos tecnológicos.	X		X		X		
	<b>Interna</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Considera usted, que la actual infraestructura tecnológica dentro de la institución presta las garantías primordiales para la implementación del gobierno electrónico.	X		X		X		
6	Considera usted, que los aplicativos informáticos gubernamentales, tienen la capacidad suficiente para el procesamiento cuantioso de la información, por ende, la optimización de tiempos de respuesta en los servicios que ofrece la institución.	X		X		X		
7	Considera usted, que los servidores de la entidad cuentan con las aptitudes y actitudes para desenvolverse acertadamente en entornos TIC.	X		X		X		
8	Considera usted pertinente, la implementación de procedimientos técnicos e instauración de políticas de seguridad de la información a nivel institucional.	X		X		X		
	<b>Relacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera usted, que la aplicación del gobierno electrónico en la entidad, proporcionará servicios altamente efectivos en atención a las necesidades de los ciudadanos.	X		X		X		
10	Considera usted conveniente, que los trámites se deben llevar a cabo vía el portal web institucional.	X		X		X		
11	Actualmente, a su consideración es propicio que los ciudadanos realicen seguimiento de sus gestiones por medio de los canales digitales institucionales.	X		X		X		
12	Las nuevas plataformas virtuales, permiten fortalecer la gestión de la información ágil y transparente.	X		X		X		

	Promoción	Si	No	Si	No	Si	No
13	Considera usted, que es de necesidad inmediata la integración del gobierno electrónico con políticas de profesionalización del servicio público.	X		X		X	
14	Considera usted provechoso, que la entidad debe de promover el desarrollo de aptitudes que favorezcan alcanzar rendimientos exitosos en ámbitos intensamente digitales mediante la tecnología web.	X		X		X	
15	Cree usted, que los sistemas inmersos en entornos virtuales serán amigables para los usuarios.	X		X		X	
16	Cree usted, que las plataformas tecnológicas serán utilizadas por los usuarios que no pueden acudir personalmente a la institución.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos**

**DNI:24388610**

**Especialidad del validador: Doctora en Educación**

**21 de mayo del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

UNAMBA - FA - EAPA  
  
 .....  
 Dra. Rosario L. Valer Montesinos  
 DOCENTE  
 .....

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE COMPETENCIAS DIGITALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE APURÍMAC, 2020**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Conocimiento de las herramientas digitales</b>							
1	Considera usted, tener conocimiento de las herramientas digitales utilizadas en el sector público.	X		X		X		
2	Conoce como acceder a diferentes motores de búsqueda mediante los navegadores web en internet.	X		X		X		
3	Cree usted, conocer los diversos paquetes informáticos del sistema gubernamental.	X		X		X		
4	Conoce de qué manera se gestiona la información en entornos virtuales.	X		X		X		
	<b>Uso de las herramientas digitales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Considera usted, utilizar de manera idónea navegadores como Explorer, Opera, Chrome o Mozilla, en esa misma medida buscadores tales como Yahoo, Google, Bing o Baidu.	X		X		X		
6	Considera usted, llevar a cabo búsquedas y consultas que certifican la validez de las fuentes en sitios web fiables.	X		X		X		
7	Cree usted, emplear adecuadamente las plataformas virtuales para realizar y participar de videoconferencias en tiempo real como Google Hangout Meet, Cisco Webex Meetings, Skype o Zoom.	X		X		X		
8	Cree usted, gestionar competentemente la información, a través de la virtualización de los procedimientos administrativos en entornos virtuales.	X		X		X		
	<b>Acceso y procesamiento de la información digital</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera usted, que es pertinente poseer una cuenta personal asociada a Google para acceder a los diferentes servicios de esta plataforma tecnológica.	X		X		X		
10	Considera usted, que es necesario contar con una cuenta institucional para mejorar el desempeño de sus labores cotidianas con altos niveles de seguridad.	X		X		X		
11	Cree usted, aprovechar las tecnologías como herramientas de comunicación y gestión de recursos digitales para establecer redes de colaboración con miembros del sistema estatal.	X		X		X		
12	Cree usted, que la entidad cuenta con sistemas de información relevantes para la acertada administración de la información a través de la red gubernamental.	X		X		X		



	<b>Ética en el uso de la información digital</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Considera apropiado evaluar la autenticidad y legitimidad de la información en medios digitales en el aparato estatal.	X		X		X		
14	Considera importante la correcta administración técnica y normativa de usuarios autorizados en resguardo de la información dentro del sistema informático.	X		X		X		
15	Considera trascendente el uso acertado de los aplicativos informáticos para garantizar su efectiva empleabilidad.	X		X		X		
16	Considera esencial la gestión eficiente de los diversos contenidos digitales con sentido crítico, responsable y ético.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos**

**DNI:24388610**

**Especialidad del validador: Doctora en Educación**

**20 de mayo del 2021**


<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

UNAMBA - FA - EAPA

  
 Dra. Rosario L. Valer Montesinos  
 DOCENTE

**Firma del Experto Informante.**

Anexo 3: Matriz de consistencia.

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título: Gobierno electrónico y su incidencia en las competencias digitales del servidor público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Apurímac, 2020.**  
**Autor: Berly Loayza Velasque.**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>			
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en las competencias digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿De qué manera incide el gobierno electrónico en el conocimiento de las herramientas digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020?</p> <p>¿De qué manera incide el gobierno electrónico en el uso de las herramientas digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020?</p> <p>¿De qué manera incide el gobierno electrónico en el acceso y procesamiento de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020?</p> <p>¿De qué manera incide el gobierno electrónico en la ética sobre el uso de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar cuál es la incidencia del gobierno electrónico en las competencias digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Analizar de qué manera el gobierno electrónico incide en el conocimiento de las herramientas digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020.</p> <p>Identificar de qué manera el gobierno electrónico incide en el uso de las herramientas digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020.</p> <p>Conocer de qué manera el gobierno electrónico incide en el acceso y procesamiento de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020.</p> <p>Definir de qué manera el gobierno electrónico incide en la ética sobre el uso de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> El gobierno electrónico incide significativamente en las competencias digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> El gobierno electrónico incide significativamente en el conocimiento de las herramientas digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020.</p> <p>El gobierno electrónico incide significativamente en el uso de las herramientas digitales del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020.</p> <p>El gobierno electrónico incide significativamente en el acceso y procesamiento de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020.</p> <p>El gobierno electrónico incide significativamente en la ética sobre el uso de la información digital del servidor público en la DRTC de Apurímac, 2020.</p>	<b>Variable Independiente: Gobierno electrónico.</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>
			Externa	Nivel de servicio. Nivel de interacción. Uso de canales de información y comunicación.	1-4	Bajo (16-37)  Medio (38-59)  Alto (60-80)
			Interna	Nivel de adaptación. Usabilidad de las TIC. Eficiencia.	5-8	
			Relacional	Mejoras en el proceso. Mejoras en el servicio. Transparencia.	9-12	
			Promoción	Acceso idóneo Cambio de paradigma.	13-16	
			<b>Variable Dependiente: Competencias digitales.</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>
			Conocimiento de las herramientas digitales.	Conocimiento de las herramientas digitales utilizables en plataformas virtuales gubernamentales.	1-4	Bajo (16-37)  Medio (38-59)  Alto (60-80)
			Uso de las herramientas digitales.	Conocimiento del funcionamiento y uso de las herramientas digitales específicas en entornos virtuales gubernamentales.	5-8	
Acceso y procesamiento de la información digital.	Acceso y procesamiento de la información digital en entornos virtuales gubernamentales.	9-12				
Ética en el uso de la información digital.	Confidencialidad e integridad de la información en entornos virtuales.	13-16				



Nivel-Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Método:</b> Hipotético - deductivo.</p> <p><b>Tipo:</b> Básico.</p> <p><b>Nivel:</b> Explicativo.</p> <p><b>Diseño:</b> Transversal Correlacional causal</p>	<p><b>Población:</b> La población quedó constituida por 50 servidores públicos de la DRTC de Apurímac</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> La muestra fue seleccionada teniendo el muestreo no probabilístico por conveniencia del investigador, debido a que las unidades de estudio son servidores públicos de la DRTC de Apurímac.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> La muestra quedó constituida por la totalidad de la población, es decir por 50 servidores públicos de la DRTC de Apurímac.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p>	<p><b>Descriptiva:</b> En este proceso, se procedió a la elaboración una base de datos, en la cual se encuentren codificados los sujetos muestrales y en su calificación se aplicó estadígrafos, que permitieron conocer cuáles son las características de la distribución de los datos, por la naturaleza de la investigación se utilizó la media aritmética y desviación estándar.</p> <p><b>Inferencial:</b> Haciendo uso de los métodos estadísticos, fueron procesadas las hipótesis del presente trabajo de investigación.</p>

Anexo 4: Carta de aplicación de instrumentos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Abancay, 11 de junio de 2021.

Señor.

CPC. Donald Rudy Huayhua Jibaja.

Administrador de la DRTC Apurímac.

Presente.-

Asunto: Aplicación de instrumento para recolección de información.

REGION APURIMAC	
DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES APURIMAC	
MESA DE PARTES DRTC. APU.	
REGISTROS N°: 1651	FOLIOS N°: 1f
FECHA: 11 JUN. 2021	
FIRMA: [Firma]	HORA: 11:37 AM

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021- 01, aula 03; vengo realizando el trabajo de investigación que lleva por título: Gobierno electrónico y su incidencia en las competencias digitales del servidor público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Apurímac, 2020; motivo por el cual, considero conveniente e imprescindible recurrir a usted para contar con su aprobación en la aplicación del instrumento en la institución al cual representa dignamente, con la finalidad de recoger información necesaria para continuar con el desarrollo del estudio en mención.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;

Berly Loayza Velasque  
DNI.45620053



Anexo 5: Base de datos.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS
1	GOBIERNO ELECTRÓNICO																						COMPETENCIA DIGITAL																						
2	EXTERNA				INTERNA				RELACIONAL				PROMOCIÓN				T	CONOCIMIENTO				USO				PROCESAMIENTO				ÉTICA				T											
3	p1	p2	p3	p4	D1x	p5	p6	p7	p8	D2x	p9	p10	p11	p12	D3x	p13	p14	p15	p16	D4x	Vx	p1	p2	p3	p4	D1y	p5	p6	p7	p8	D2y	p9	p10	p11	p12	D3y	p13	p14	p15	p16	D4y	Vy			
4	1	5	4	5	5	19	4	4	3	5	16	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18	71	1	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	71	
5	2	5	5	5	4	19	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	74	2	5	5	5	5	20	4	3	5	4	16	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	69	
6	3	5	4	4	4	17	4	4	5	3	16	4	5	5	4	18	4	4	3	4	15	66	3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	73	
7	4	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18	4	5	4	4	17	70	4	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	5	3	4	3	15	4	4	5	4	17	68	
8	5	5	2	3	5	15	4	3	3	4	14	3	5	4	5	17	5	5	4	5	19	65	5	4	5	2	5	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	62	
9	6	4	4	5	5	18	4	3	4	4	15	4	5	5	5	19	4	4	4	3	15	67	6	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	70	
10	7	5	1	3	4	13	2	2	1	4	9	3	4	2	4	13	2	4	2	4	12	47	7	3	4	2	3	12	2	4	2	3	11	1	4	2	2	9	3	4	4	5	16	48	
11	8	5	2	5	5	17	3	2	2	4	11	4	4	4	4	16	3	5	4	4	16	60	8	5	3	2	4	14	4	3	4	2	13	4	4	4	2	14	4	3	4	4	15	56	
12	9	4	4	2	4	14	4	4	2	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	60	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	65	
13	10	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	65	10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64	
14	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64	11	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	65	
15	12	4	3	3	5	15	3	2	3	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	60	12	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	64	
16	13	4	2	4	4	14	5	2	3	4	14	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	62	13	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	5	3	4	4	16	63	
17	14	5	4	5	5	19	5	3	4	4	16	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	74	14	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19	71	
18	15	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	66	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64	
19	16	2	3	4	4	13	5	2	3	5	15	2	4	2	4	12	5	4	3	5	17	57	16	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	73	
20	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	68	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	70	
21	18	5	4	4	4	17	5	3	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	5	3	16	67	18	4	3	4	4	15	4	5	5	3	17	4	5	4	3	16	4	3	5	4	16	64	
22	19	5	3	4	5	17	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	4	5	4	17	63	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18	5	3	5	5	18	72	
23	20	4	1	3	4	12	2	3	2	4	11	2	4	3	4	13	4	4	3	3	14	50	20	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	3	4	4	15	65	
24	21	5	3	5	5	18	4	4	3	5	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	74	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	78	
25	22	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	70	22	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	63	
26	23	5	1	5	5	16	2	1	1	5	9	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	64	23	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14	5	5	4	5	19	64	
27	24	5	4	4	4	17	5	3	4	5	17	3	4	4	5	16	4	4	3	4	15	65	24	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	5	3	4	4	16	5	4	5	5	19	72	
28	25	5	4	4	5	18	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	68	25	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	5	4	4	3	16	5	4	4	4	17	63	
29	26	3	2	3	4	12	2	3	2	3	10	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	51	26	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	4	3	4	2	13	3	4	3	4	14	56	
30	27	3	2	3	1	9	2	1	1	3	7	2	3	1	4	10	4	3	2	3	12	38	27	4	5	4	3	16	4	3	2	3	12	4	3	4	2	13	4	3	4	4	15	56	



31	28	3	4	4	5	16	1	2	4	3	10	4	4	3	4	15	3	4	4	2	13	54		28	4	4	3	2	13	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	55
32	29	4	2	3	2	11	5	3	4	2	14	4	1	3	2	10	4	2	3	2	11	46		29	3	1	2	3	9	3	3	4	4	14	2	3	3	3	11	4	4	4	3	15	49
33	30	4	2	1	4	11	3	2	4	5	14	2	1	2	4	9	4	1	3	5	13	47		30	4	5	4	4	17	5	4	3	3	15	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	61
34	31	5	5	5	4	19	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	74		31	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	71
35	32	3	2	1	3	9	3	1	2	2	8	4	3	1	2	10	2	4	3	5	14	41		32	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	73
36	33	4	4	5	5	18	4	3	4	4	15	4	5	5	5	19	4	4	4	3	15	67		33	4	5	2	5	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	62
37	34	5	2	5	5	17	3	2	2	4	11	4	4	4	4	16	3	5	4	4	16	60		34	3	4	2	3	12	2	4	2	3	11	1	4	2	2	9	3	4	4	5	16	48
38	35	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	65		35	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	65
39	36	4	3	3	5	15	3	2	3	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	60		36	2	3	2	3	10	3	2	1	4	10	2	4	3	2	11	4	3	2	3	12	43
40	37	5	4	5	5	19	5	3	4	4	16	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	74		37	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	64
41	38	4	3	4	4	15	5	4	3	5	17	3	4	5	4	16	4	5	3	4	16	64		38	3	4	2	3	12	2	4	2	3	11	1	4	2	2	9	3	4	4	5	16	48
42	39	4	2	1	3	10	3	1	2	2	8	4	3	1	2	10	2	4	3	5	14	42		39	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	70
43	40	2	1	3	2	8	2	3	2	1	8	2	2	3	1	8	2	1	3	2	8	32		40	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18	5	3	5	5	18	72
44	41	3	1	2	4	10	3	2	2	3	10	4	3	4	2	13	4	3	3	4	14	47		41	3	2	1	2	8	3	2	3	3	11	4	2	3	4	13	4	3	4	3	14	46
45	42	5	4	4	4	17	5	3	4	5	17	3	4	4	5	16	4	4	3	4	15	65		42	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14	5	5	4	5	19	64
46	43	3	2	1	2	8	2	1	2	3	8	3	2	2	4	11	4	3	3	4	14	41		43	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	5	4	4	3	16	5	4	4	4	17	63
47	44	3	4	4	5	16	1	2	4	3	10	4	4	3	4	15	3	4	4	2	13	54		44	4	5	4	3	16	4	3	2	3	12	4	3	4	2	13	4	3	4	4	15	56
48	45	4	2	1	4	11	3	2	4	5	14	2	1	2	4	9	4	1	3	5	13	47		45	2	3	1	2	8	3	4	3	4	14	4	2	3	3	12	4	2	3	4	13	47
49	46	3	2	3	1	9	2	1	1	3	7	2	3	1	4	10	4	3	2	3	12	38		46	3	4	2	3	12	2	4	2	3	11	1	4	2	2	9	3	4	4	5	16	48
50	47	3	1	1	2	7	3	1	2	2	8	3	1	3	2	9	2	2	1	3	8	32		47	5	5	5	5	20	4	3	5	4	16	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	69
51	48	5	5	5	4	19	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	74		48	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	70
52	49	3	2	3	4	12	2	3	2	3	10	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	51		49	3	1	2	3	9	3	3	4	4	14	2	3	3	3	11	4	4	4	3	15	49
53	50	5	3	4	4	16	5	4	4	5	18	4	3	4	4	15	5	4	3	5	17	66		50	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	78



Anexo 6: Dossier fotográfico de la aplicación de instrumentos en la DRTC de Apurímac, 2020.





