



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobernabilidad y gobierno electrónico en la Municipalidad  
Provincial San Antonio de Putina, 2020**

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

**AUTOR:**

Machaca Mamani, Edwin (ORCID: 0000-0001-9503-9351)

**ASESOR:**

Dr. Mamani Apaza, Juan de la Cruz (ORCID: 0000-0002-5177-8264)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A Dios por darnos la vida, a mis padres por enseñarme la capacidad de destacar y desear lo mejor en cada paso por el camino agridulce de la vida, a mi pareja porque con su apoyo incondicional impulsa a construir y forjar a la persona que me he trazado ser.

A mis maestros y amigos, que en el andar de la vida nos hemos ido encontrando, porque cada uno de ellos motiva mis sueños en consolidar un mejor futuro. Gracias a todos lo que han recorrido este camino conmigo. GRACIAS.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas. A la Universidad por haberme brindado oportunidades y engrandecerme en conocimiento.

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de Tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODOLÓGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	40

## Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Fiabilidad de los instrumentos	18
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable gobernabilidad	19
Tabla 3 Distribución de frecuencias de la variable gobernabilidad y sus dimensiones	19
Tabla 4 Distribución de frecuencias de la variable gobierno electrónico	20
Tabla 5 Distribución de frecuencias de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones	20
Tabla 4 Correlación entre la gobernabilidad y el gobierno electrónico	21
Tabla 5 Correlación entre la transparencia y el gobierno electrónico	22
Tabla 6 Correlación entre el acceso a la información pública y el gobierno electrónico	22
Tabla 7 Correlación entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico	23
Tabla 8 Operacionalización de la variable gobernabilidad	43
Tabla 9 Operacionalización de la variable gobierno electrónico	44
Tabla 10 Estadística de fiabilidad variable gobernabilidad	77
Tabla 11 Estadística de fiabilidad variable gobierno electrónico	78

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño de investigación	15
Figura 2 Niveles de percepción de la gobernabilidad y sus dimensiones	79
Figura 3 Niveles de percepción del gobierno electrónico y sus dimensiones	79

## Resumen

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación Gestión de Políticas Públicas. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gobernabilidad y el gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo conformada por los trabajadores de la municipalidad provincial San Antonio de Putina. La muestra estuvo conformada por los 105 trabajadores de la entidad. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable gobernabilidad estuvo compuesta por 30 ítems y el cuestionario para medir la variable gobierno electrónico se utilizó un cuestionario con 32 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la relación existente entre las variables gobernabilidad y el gobierno electrónico es alta o fuerte determinada por rho de Spearman = = 0.972 \*\* y es significativa dado que el valor p calculado es 0.000.

**Palabras clave:** gobernabilidad, gobierno electrónico, transparencia.

### **Abstract**

This thesis was framed in the Public Policy Management research line. The objective of the research was to determine the relationship between governance and electronic government in the provincial municipality of San Antonio de Putina, 2020. The research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population was made up of workers from the San Antonio de Putina provincial municipality. The sample consisted of the 105 workers of the entity. The technique used to collect information was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the governance variable consisted of 30 items and the questionnaire to measure the electronic government variable was used a questionnaire with 32 items. The statistical software SPSS version 25 was used to process the data. The results of the research determined that the existing relationship between the variables governance and e-government is high or strong determined by Spearman's rho = 0.972 \*\* and is significant given that the calculated p-value is 0.000.

Keywords: governance, electronic government, transparency



## I. INTRODUCCIÓN

Existe un progreso científico deslumbrante, donde la digitalización es el boom, convirtiéndose en una característica típica de la vida diaria, con numerosos cambios tecnológicos, en cada momento más rápidos y constantes (Morales y Bayona, 2019; Suk y Chung, 2016). Los gobiernos locales utilizan sistemáticamente la tecnología de la información en la gestión pública (Mergel, 2017). La forma de interacción e integración se da en un entorno en constante cambio, que fomenta el uso del gobierno electrónico con el apoyo del tic para mejorar la eficiencia administrativa y hacer que las actividades administrativas sean más fluidas y transparentes (Antoni et al.2018).

Debido a eventos recientes, como la situación económica actual, los casos de corrupción o la filtración de información confidencial, la confianza de los ciudadanos del mundo en la administración pública ha disminuido, en el contexto europeo, los ciudadanos infieren su creciente desconfianza de las instituciones estatales hacia las instituciones de la UE (Torcal y Christmann, 2018). La confianza en el gobierno representa la confianza de los ciudadanos en el comportamiento de "el gobierno hace lo que es correcto y se considera justo" (Gracia y Arino, 2015). Puede evaluarse por el grado en que los ciudadanos confían en las instituciones públicas para operar en el mejor interés de la sociedad y sus electores (Kim y Lee, 2012). Con la llegada del gobierno electrónico, esto ha aumentado la confianza en los servicios gubernamentales en línea, y también ha aumentado la importancia de la gobernabilidad, incluida la privacidad y el control de la información (Kumar et al., 2017).

El gobierno digital en América Latina ha florecido en la última década como resultado del paradigma de la sociedad del conocimiento, en el que se prevé que el empleo de las tecnologías de la información (TIC) sea una mayor ventaja para construir una comunidad con un mayor enfoque de la digitalización como administración pública simplificada unidireccional, el e-gobierno representa un nuevo modelo que busca hacer más efectiva la gobernabilidad (Román, 2021). Las entidades gubernamentales y las privadas en toda Latinoamérica empezaron a desplegar en sus procesos administrativos o de gestión moderna, en los que el flujo de información y relaciones ya no sea presencial sino virtual, forma que en la

actualidad se denomina gobierno electrónico (Valencia-Tello y Lancheros-Ruiz, 2020). Este tipo de asistencia técnica no es muy familiar, porque no tienen una ruta de desarrollo virtual (Twizeyimana y Andersson, 2019). Sin embargo, las nuevas generaciones están orientadas a aplicar herramientas tecnológicas para apoyar la gestión de entidades o instituciones. Se buscan resultados de la eficiencia del proceso y la efectividad del trabajo. Para la continuidad de las operaciones físicas se deben obtener buenos productos de resultados en las empresas (Albuja et al., 2018; Castelán et al., 2021).

Las instituciones públicas han realizado diversos procesos de transformación en su forma de gestionar, en los campos económicos, culturales, sociales y como parte conformante de un mundo globalizado (Pérez-Morote y Nuñez-Chicharro, 2020). Sin embargo, no hay duda de que la tecnología es un signo de cambio acelerado en estas organizaciones, especialmente las TIC, que se ha convertido en un elemento decisivo en el desarrollo social en distintos sectores del Estado como: salud, educación, economía, trabajo, político y judicial (Gomis, 2017).

La institución que alberga la investigación se ubica en Puno, ha venido incorporando tecnología como soporte a los procesos de gestión en la municipalidad, aunque aún no se ha logrado el empleo total de las TIC a fin de optimizar la gestión gubernamental, la entidad viene impulsando la ejecución del gobierno electrónico y la modernización dentro de la entidad desde hace muchos años. Asimismo, se evidencia que en la entidad hay un exceso en el uso de papel, retrasos en los servicios, quejas de los vecinos, trámites engorrosos y burocracia dentro de la entidad son desafíos con los que lidia la población. En dicho contexto, esta investigación busca establecer la relación entre gobernabilidad y gobierno electrónico, de esta forma los resultados muestran la relevancia de dicha tendencia en los intereses de las organizaciones regionales y los contribuyentes.

La problemática planteada conduce a la formulación de la interrogante siguiente: ¿De qué manera se relaciona la gobernabilidad y el gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020? de esta interrogante se desprenden aquellas que corresponden a las dimensiones: a) ¿De qué manera se relaciona la transparencia y el gobierno electrónico en la municipalidad provincial

San Antonio de Putina, 2020?, b) ¿De qué manera se relaciona el acceso a la información pública y el gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020?, y c) ¿De qué manera se relaciona la participación ciudadana y el gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020?

La presente investigación se justificó en tres aspectos importantes: justificación teórica porque se exploró en detalle las bases teóricas, filosóficas y doctrinales de la gobernabilidad, lo que ayudará a comprender su relación con el gobierno electrónico de la entidad. Para la justificación práctica, a través de esta investigación, se analizó la gobernabilidad y gobierno electrónico, para entender las características, alcances, elementos y etapas; esto ayudó esclarecer los problemas prácticos frecuentemente observados en la entidad, y también tiene la prioridad de resolver problemas de forma legal. La justificación de la metodología se define como el aporte del estudio en calidad de referencia y su contribución al conocimiento variable, y fuente para el desarrollo futuros estudios. Los instrumentos utilizados fueron debidamente verificados y se puede aplicar a otras poblaciones.

Los objetivos que se formulan para responder a las interrogantes enunciadas comprende un objetivo general: Determinar la relación entre la gobernabilidad y el gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020; y también objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la transparencia y gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020, b) Determinar la relación entre el acceso a la información pública y gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020, y c) Determinar la relación entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020.

Así también se elaboraron las premisas que conforman esta tesis: la hipótesis general: La gobernabilidad se relaciona significativamente con el gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020. Y se infieren las hipótesis específicas: La transparencia, El acceso a la información pública y la participación ciudadana se relaciona significativamente con el gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

De mayor entendimiento para la investigación se consideró los siguientes antecedentes internacionales a, Galvá (2018) investigó el gobierno electrónico y el concepto de corrupción a través de un estudio comparativo de las relaciones intergubernamentales en América Latina. Esta investigación intenta probar el vínculo entre el e-gobierno y la percepción de corrupción en las entidades. La muestra está compuesta por 18 países latinoamericanos de 2003 a 2014. Los resultados pueden confirmar que existe una relación importante de estas dos premisas, es decir, hay un coeficiente de Nagelkerke = 0,620, es decir, la varianza es del 62%.

Asimismo, Peña y Torres (2018) cuyo objetivo fue implementar documentos electrónicos en el sector de justicia de Bogotá, qué avances se han logrado en este sentido, qué proyectos de implementación se han lanzado y su estado actual. Existe una necesidad urgente de reemplazar los documentos en papel por datos digitales. Pues bien, la industria del papel es el lugar que más daño tiene al medio natural. La conclusión es que el uso de la tecnología tiene grandes ventajas para todas las áreas de la administración. De acuerdo con los datos de la encuesta efectuada en 2017, el 76% de los residentes utilizó con éxito las TIC para realizar trámites y servicios en las entidades nacionales, el 80% ahorró tiempo con éxito; y el 74% ahorró dinero y gastos, lo que representa la necesidad fomentar las nuevas tecnologías y cambiar el ritmo de vida de los ciudadanos

De igual forma, Mejía de Ramírez (2018) investigó la implementación del gobierno electrónico en entidades salvadoreñas. Los métodos utilizados son descriptivos y emplean métodos cuantitativos. Por lo tanto, el uso de la TIC es muy importante para los gobiernos locales y su rol en el progreso de los procesos, la eficiencia de los recursos y la prestación de mejores servicios a los clientes. La conclusión es que si bien existen plataformas técnicas que dan soporte a los servicios en red de diferentes ministerios y comisiones, no hay un modelo específico o un campo de información, y el número de prestaciones en línea estrictos es limitado.

Asimismo, Pérez Cruz (2018) quien analizó la gobernabilidad y gobierno electrónico, en el congreso del Estado de Colima. Cuya finalidad fue analizar el ciclo

de integración de la web, él trabajó se basó en el enfoque cuantitativo, correlacional, y se encuestó a 380 usuarios. De acuerdo a los resultados de los factores de las variables resultaron mayores a 0.8, es decir que hay existencia de relaciones positivas significativas de las variables. Concluyendo que los elementos sociales son tan diferentes como los ciudadanos, las instituciones y los departamentos administrativos. El público y la tecnología mantienen un espacio importante en el ejercicio de la gobernanza. El verdadero desafío de GE es desarrollar el proceso para interactuar entre dependencias del gobierno y los ciudadanos.

En la investigación sobre e-gobierno, información pública y los derechos de la tecnología realizada por Soto (2016) cuya finalidad fue estudiar y determinar el impacto de la GE en los ciudadanos que ejercen el derecho a la información, y centra su trabajo en analizar el flujo de información relacionado con los derechos fundamentales. La investigación partió de un análisis de la evolución paulatina de la sociedad de la información y revisó estudios previos sobre empresas y ciudadanos inmersos en el progreso tecnológico y social desde 1812 hasta 1980 en el contexto legal de la Constitución chilena. Concluyendo que las entidades chilenas deben brindar un servicio efectivo para la población, y como parte de ellos optimizar la implementación de los estándares de gestión pública.

En antecedentes nacionales anteriores se descubrió el trabajo de Perales (2021) cuyo propósito era sugerir un modelo de gobierno electrónico a fin de fortalecer la gobernabilidad. La investigación actual fue propositivo-descriptivo, asimismo trabajo con 381 residentes, la encuesta se empleó como técnica de análisis estadístico a fin de permitir la recolección de información, y los resultados mostraron que el 70% de las personas acordó completamente implementar el gobierno electrónico con el propósito de optimizar la gestión de la ciudad en comunicación. Además, indican que la gobernabilidad y el gobierno electrónico se encuentran en un nivel normal.

En la tesis de Calmett Velasquez (2021) el objetivo fue establecer la repercusión del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública. Los métodos utilizados en este trabajo de investigación son cuantitativos, relacionales y no experimentales. La población considerada estuvo compuesta por 46 colaboradores. Se trabajó con dos cuestionarios para conocer la percepción de la

población, los resultados mostraron que el efecto del gobierno electrónico ha mejorado la gestión pública en provincia y el municipio de Islay. La conclusión es que el gobierno electrónico ha ayudado enormemente a los usuarios.

De manera similar, Quispe (2020) identificó el influjo del gobierno electrónico dentro de la gestión moderna. Esta investigación fue cuantitativa, no experimental, transversal. El universo de estudio fue de 100 individuos a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Los resultados indicaron que las variables de gobierno electrónico como las de gestión municipal se encuentran en un nivel normal, y que hay una asociación promedio positiva entre las variables y sus correspondientes dimensiones.

En el trabajo sobre e-gobierno y la recaudación de ingresos desarrollada por Castillo (2020) el propósito fue establecer la asociación de las misma. Se trabajó bajo el enfoque cuantitativo, no experimental, correlación causal transversal, con la participación de 40 colaboradores. Se emplearon dos instrumentos a fin de recolectar información. Los resultados demostraron que la gestión de e-gobierno y la recaudación de ingreso están un nivel regular, asimismo existe una incidencia de un  $Rho = 0.676$ . Los cálculos de los datos recopilados mediante los instrumentos, permiten concluir que los gobiernos regionales poseen un efecto sustancial en la recaudación de impuestos.

En la tesis de Simón (2018) cuya finalidad fue establecer los elementos de gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de una entidad pública, el estudio se realizó en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transeccional, se aplicó regresión lineal: La muestra estudiada alcanzó un número de 146 personas. En dicha investigación se emplearon dos instrumentos correctamente validados. A la muestra se le aplicó el estadístico T, para determinar el valor T estadístico contenido en el intervalo de confianza. El valor de la gestión pública es de 19.540, y el valor del gobierno electrónico es de 18.849. Así pues, base en los resultados, anteriormente mencionado, se concluye que hay una diferencia significativa entre las dos variables.

Entre las teorías consideradas respecto a la variable gobernabilidad se encuentra la Teoría de la acción colectiva en la sociedad civil: se refiere a las estructuras de las corrientes colectivas determinantes en la relación, la

contribución voluntaria y la responsabilidad de integrar capital social que colabore al desarrollo de comunidades. De manera similar, la teoría de la gobernabilidad está fundamentado en modelos vinculados sustancialmente dentro de la efectividad de la gestión de las políticas públicas en el contexto de un país, o que se relacionan con el desempeño de las organizaciones asociadas a los resultados económicos (López-De Castro y García Alonso, 2016).

Teoría de la inclusión / exclusión: Según Saavedra (2001), la teoría de la inclusión / exclusión es un concepto de comunicación, no de jerarquía. Estos dos conceptos son mutuamente restrictivos, es decir, son aspectos y aspectos de una misma forma. Si distinguimos uno de los dos aspectos, aparecerá el otro, es decir, es la unidad de diferencia. En cuanto a conceptos, se pueden distinguir variantes. El primero tiene características sociales considerables, que se relaciona con las condiciones de acceso según el nivel de diferenciación social para la comunicación. Otra exclusión propuesta como evidencia de que la inclusión es imposible, no está concebida, es decir, la inclusión es posible como parte del proceso de acumulación de sistemas funcionales, por lo que la exclusión vendrá determinada por la dificultad de acumular estos mecanismos.

Teoría de la equidad: Según Stoner et al. (2014) la equidad se conceptualiza como la simetría de los insumos aceptados por los ciudadanos. Cuando sientan que los beneficios que reciben son iguales, se sentirán satisfechos; cuando la satisfacción esté en este El tipo de satisfacción es importante a la hora de brindar el nivel de resultados que produce y marca el servicio; también sopesan en cierta medida el proceso y cómo predice el efecto de compensación.

La gobernabilidad es un concepto social y relacional, por su naturaleza parte de un claro proceso histórico, desde el punto de vista económico y político tiende a excluir los referentes de las clases sociales para adoptar un concepto de globalización jerárquica (Bayón - Sosa, 2018). Para Van Dewen et al. (2017) la gobernabilidad debe asumirse como una nueva forma de conexión entre la sociedad y el gobierno, pero asume un sistema jerárquico; sin embargo, en el caso de priorizar al gobierno, no ejerce plenamente el poder porque su determinación proviene de la ciudadanía, un eje clave para generar relaciones de gobernanza es la participación ciudadana

Según el programa de Naciones Unidas para promover la gobernabilidad desde una perspectiva más específica es un enfoque en el que se considera el poder administrativo, político y económico del país en diferentes niveles en el proceso por el cual la sociedad aclara su relación, mecanismos y entidades entre los ciudadanos y la ley y el sistema de obligaciones (Pnud, 2016). Además, Paniagua et al. (2017) indica que la gobernabilidad determina e integra reglamentos claros a fin de cumplir los contratos, además de señaló que la gobernabilidad hace referencia a otra manera institucional de organizar las transacciones.

La gobernabilidad es una gobernanza estricta, es decir, se refiere a las capacidades y comportamientos de cada instancia de gobierno. La premisa de la gobernanza es la minimización de la capacidad y el rol de la sociedad: la organización, el gobierno, la supervisión y la capacidad para resolver los problemas sociales existen o son irrelevantes; por el contrario, la sociedad es propensa al caos, la inseguridad y el conflicto, por lo que la existencia de la sociedad debe reorganizarse en forma de Estado y regirse por una instancia a la que se le ha dado poder, capacidad, conocimiento y recursos, y poder satisfacer sus necesidades (Viejo-Mora et al., 2019).

La gobernabilidad existe para asegurar el ejercicio de poder, aceptando una serie de condiciones para mantener continuidad y unidad en la sociedad (Kübler et al., 2020). Por otra parte, la gobernabilidad es el nivel de menesteres, y debe comprenderse a manera de un estado de ponderación dinámica entre la sociedad y el país a fin de dar respuesta legal y efectiva a estas necesidades (Londoño et al., 2015). La gobernabilidad vincula básicamente al gobierno con la eficiencia y la calidad, y tiene como objetivo fortalecer la capacidad operativa de la gestión gubernamental (Beltramin, 2020). Un gobierno capaz es suficiente para brindar servicios; por lo tanto, dotar al gobierno de capacidad es una condición necesaria y suficiente para su capacidad de gobernar (Aguilar, 2010).

La gobernabilidad, definida por López et al. (2017) es una característica cualitativa de un sector político, en la que el ejercicio del poder incluye un conjunto de mecanismos y procesos que intervienen en determinar las necesidades de la comunidad. La gobernabilidad se caracteriza por considerar el trabajo de las



instituciones nacionales como un factor prioritario en armonía con las empresas privadas, por lo tanto, las políticas públicas locales deben formularse a través del diálogo entre actores gubernamentales y no gubernamentales, que es la clave para generar espacios de gobernabilidad democrática.

La gobernabilidad según Rodríguez-Bolívar (2018) se definen como el desempeño institucional del gobierno ante el crecimiento de la violencia, la baja participación de la ciudadanía, la degradación medioambiental y la situación estructural de desigualdad socioeconómica. Asimismo, gobernabilidad tiene una connotación que involucra dos principios básicos: procedimientos establecidos que coadyuven en la toma de decisiones acertadas, y, por otra parte, desconocimiento inicial de los resultados de la deliberación de los actores. Además, la gobernabilidad también se somete a la existencia de restricciones económicas y regulatorias a fin de atraer la atención de los ciudadanos, lo que determina la estabilidad de las instituciones y la efectividad de la implementación de políticas (Ramos-Velázquez et al., 2019).

Por otra parte, la gobernabilidad además es posible entenderse a manera un equilibrio entre las necesidades de los participantes estratégicos y la capacidad del gobierno para responder eficazmente a estas necesidades, resultado de un proceso de democracia, procedimientos institucionalizados y consideración de las opiniones de los participantes. La gobernabilidad asume estabilidad política, pero también requiere instituciones con las capacidades necesarias para responder colectivamente a los desafíos y oportunidades. (Valdiviezo, 2016). Para Pérez-Cardozo (2018) la gobernabilidad es la capacidad del sistema político para aprobar decisiones vinculantes y ponerlas en práctica mediante las instituciones responsables de tomar estas decisiones y su posterior implementación.

Para las dimensiones de la variable gobernabilidad fueron consideradas: La dimensión de transparencia significa que los gobernados poseen el derecho y la oportunidad de comprender el estado de los asuntos gubernamentales y solicitar información de su interés. La visibilidad, de decidir y la labor gubernamental tienen que consistir en procesos complejos, abiertos, gratuitos y oportunos, que suelen ser fácilmente aceptados por la ciudadanía (López-López et al., 2018).

Acceso a la información pública, es la segunda dimensión, se refiere a la publicación de información y constituye el derecho fundamental a demandar y obtener información exclusiva o replicada de diferente ente del país, exceptuando información censurada por ley. El estado debe tener en consideración la información pública, excepto los elementos apreciados por la ley, de acuerdo con el artículo 10 de la Ley N ° 27806, la información pública debe ser documentos diferentes relacionados con decisiones de gestión y actas de reuniones oficiales.

Participación ciudadana, es la tercera dimensión, esto significa que el gobierno espera que la ciudadanía sea capaz de captar y cooperar en las conversaciones públicas mediante los canales oportunos a fin de promover una gobernabilidad eficaz, responsable e innovadora, con la finalidad de satisfacer los menesteres de las comunas (Bouzguenda et al., 2019).

Los fundamentos teóricos del gobierno electrónico, consideran la teoría del conectivismo, según George Siemens, es una teoría de enseñanza en la era digital, que analiza los límites del conductismo, el cognitivismo y el constructivismo a fin de definir el impacto tecnológico en los estilos de vida, la comunicación y aprendizaje en el mundo contemporáneo. Esta es la fusión de la teoría del caos, las redes neuronales, la complejidad y la autoorganización, centrado en cómo hacer que la tecnología sea parte de nuestra cognición y distribución de conocimientos. Además del soporte de libros de texto, buscar información en Internet, compartir información entre ellos, y participar en foros para hacer preguntas y buscar soluciones, son algunas ventajas que ofrece esta teoría (Zapata, 2015).

El concepto de gobierno electrónico entró en uso a fines de la década de 1990 y se asoció por primera vez con la propuesta de implementar la transparencia en los procesos de gestión apoyados en las tecnologías (Barría et al., 2017). La definición operativa del concepto hace referencia de manera específica al potencial de las TIC a fin de optimizar las actividades gubernamentales y la asociación entre la ciudadanía y las entidades gubernamentales (Criado y Gil-García, 2017). Otra característica destacable del e-gobierno se asocia con el impulso de valores democráticos presentes en los procesos de interacción entre gobierno y ciudadanos. De hecho, el e-gobierno tiende a aminorar los costos de información de la ciudadanía, lo que permite que surjan nuevos mecanismos de rendición de

cuentas verticales y horizontales, de modo que es posible distinguir dos áreas principales: la provisión de servicios digitales a los ciudadanos y la democracia electrónica expresada en la participación ciudadana en estos procesos (Barría et al., 2017).

Entre las bondades del gobierno electrónico están presentes la reducción de costos de información y sistemas democráticos que involucran la participación de la ciudadanía, favoreciendo los procesos de rendiciones de cuentas, generando una nueva dinámica basada en la confianza de los ciudadanos en sus gobiernos (Luna, 2017). El e-gobierno según refiere Ali y Anwar (2021) al proceso y estructura que se crea para el suministro electrónico de los servicios gubernamentales. Depende de muchas aristas o consecuencias en la función, como los compromisos de los administradores públicos, las dinámicas políticas, los servidores públicos y las funciones parlamentarias y judiciales. Actitud hacia modelos complejos de prestación de servicios, en los que interactúan todos los niveles y aristas del sistema gubernamental (Alryalat et al., 2017).

El gobierno electrónico está de manera directa relacionado con el potencial de las TIC a fin de optimizar las actividades gubernamentales y la relación entre las administraciones públicas y la ciudadanía. Esto no solo sitúa este concepto en un nivel de gestión, sino que también sirve como un objeto que refleja la dinámica del poder, conflicto y cooperación en el ámbito gubernamental (Criado y Gil-García, 2017). En los últimos años, la investigación sobre gobierno electrónico ha crecido exponencialmente y se ha consolidado en diversos congresos anuales, revistas profesionales y la publicación de libros centrados en el tema (Gil-García y Cattarrivas, 2017). Dicho aumento implica una cierta diversificación teórica, que limita este concepto y lo vuelve inestable.

Para Sundberg (2019) el e-gobierno es el uso de las tecnologías de la información, particularmente Internet, a fin de proporcionar servicios públicos de forma más conveniente, de cara a los ciudadanos, de una manera barata y diferente, para formar un mejor gobierno. Incluye la relación entre la ciudadanía y las agencias gubernamentales, así como las relaciones con empresarios y otras instituciones públicas. También contiene procesos comerciales internos y empleados gubernamentales. Para Carrera et al. (2019) señaló que el e-gobierno

hace referencia al empleo de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de los organismos administrativos a fin de optimizar los servicios e información otorgados a la ciudadanía, incrementar la efectividad de la gestión pública y aumentar en gran medida la transparencia y participación del sector público.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2019) gobierno electrónico es definida como una herramienta TIC que permite la reciprocidad de datos entre diferentes organizaciones, de manera que cuando múltiples sistemas de información y dispositivos electrónicos puedan intercambiar datos, además es el proceso de interpretación y visualización de datos para los usuarios finales en un lenguaje simple y fácil de entender que se denomina Sistema de Intercambio de Información (ISS) (Lippez y García, 2016). Para ello, debe contar con una infraestructura tecnológica que sustente la gestión de la organización de la información de cada usuario, para ello debe seguir un diseño denominada arquitectura orientada a servicios, y las entidades deben utilizar la tecnología de la información para replicar este modelo de servicio a fin de poder brindar mejores servicios de respuesta a sus usuarios (Yáñez, y Reyes, 2019).

El D. S. N° 066-2011-PCM persiste en que el gobierno electrónico ha colaborado a la política de ganancias de la sociedad peruana para conseguir los beneficios de las tecnologías de la información y la comunicación necesaria para el desarrollo del Perú en el nuevo siglo. En el decreto se propuso la Agenda Digital Peruana 2.0 con la finalidad de fomentar la interacción y la gestión administrativa. El e-gobierno o gobierno abierto hace uso de las TIC a fin de alcanzar una gestión efectiva y transparente de todos los recursos gubernamentales, así como un acceso sencillo y rápido a los servicios públicos para los ciudadanos, organizaciones y otros entes que interactúan con el gobierno, sí la tecnología de la información y las comunicaciones permite el intercambio electrónico de información y servicios, mejorando e incrementando la relación y comunicación entre el gobierno y los ciudadanos, entre el gobierno y las organizaciones y dentro del gobierno (PCM, 2014).

Continuando esta forma de pensar, De Armas y de Armas (2011) fundamentan la existencia de cuatro componentes básicos del gobierno

electrónico. El primero de ellos es el componente externo, que define las responsabilidades del gobierno de dotar de servicios públicos adecuados, al mismo tiempo, postulan la participación de la ciudadanía mediante el gobierno electrónico en un contexto de transparencia y respeto del derecho ciudadano de acceder a información pública de forma confiable para comprender la gestión que las entidades realizan. Esta interacción será posible en la medida que el gobierno dote de las herramientas técnicas y los canales y medios necesarios para acceder a la información sean estos medios el correo electrónico, salas de chat, mensajería, foros abiertos, y redes de comunicación que pueden utilizarse para brindar servicios e interactuar con los ciudadanos.

El segundo componente es la dimensión interna, que define las formas de reorganizar y diseñar los procesos de gobierno y gestión para procurar la eficiencia y la modernización. Emplear la tecnología de la información y las comunicaciones a manera de herramienta de innovación de procedimientos a fin de fomentar el cambio físico, responder con firmeza a los nuevos menesteres de los consumidores y servidores públicos y apoyar la gestión local. En otras palabras, dicha dimensión se relaciona con la implementación de las TIC en los sectores del gobierno, la adopción de estrategias a fin de cambiar los servicios de la organización y el rediseño de estructuras y procesos basados en las percepciones de los usuarios, por ello, es necesario que los funcionarios de las entidades deban estar capacitados y motivados y así dominar gradualmente los métodos para utilizar las capacidades y ventajas de cada herramienta técnica.

El tercer componente se refiere a la dimensión relacional que incluye la reorganización del Estado a fin de determinar vínculos comunitarios y comerciales con otras entidades, apoyando su labor desde la posición social e institucional, y buscando mejorar continuamente sus procesos (Baquerizo y Guevara, 2016).

El cuarto componente es la dimensión de promoción que comprende los mecanismos de difusión del gobierno electrónico para la implementación de las TIC. La promoción se centra en dos elementos: a) La ciudadanía tiene bastante coyuntura, b) Cambio de paradigma: los ciudadanos tienen la capacidad de adaptarse a las variaciones del pensamiento de una comunidad científica que

repercute en distintas áreas de la sociedad. Por consiguiente, los ciudadanos tienen que ser ciudadanos digitales a fin de hacer uso del sistema (El Peruano, 2018).

### III. METODOLOGÍA

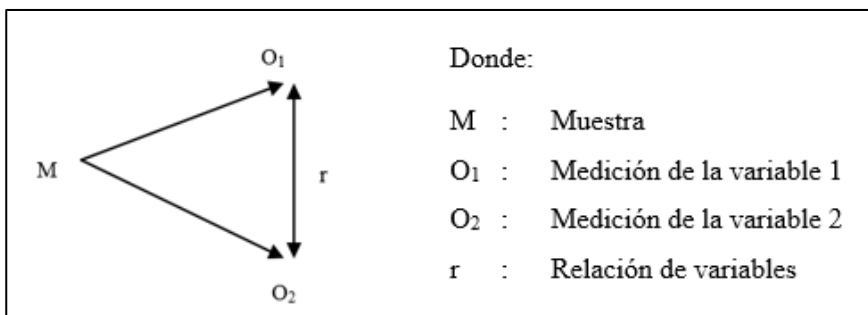
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Por la naturaleza de la investigación el presente estudio es de tipo Básico, que según Valderrama (2018) indica que esta indagación existe para incrementar el conocimiento científico. Además, es de enfoque cuantitativo, al respecto, Valderrama (2019) expresa que este enfoque recolecta datos y los analiza, a fin de responder preguntas de investigación y argumentar hipótesis a través de la medición numérica y la utilización de la estadística, con la finalidad de establecer patrones

Por otro lado, la indagación es de diseño no experimental, transversal, correlacional, según Hernández et al. (2017) las variables de la investigación no serán manipuladas, además solo se estudió en un momento específico, y se analizó la relación de ambas variables y dimensiones.

#### Figura 1

*Diseño de investigación*



#### 3.2. Variables y operacionalización

##### 3.2.1 Gobernabilidad

**3.2.1.1 Definición conceptual.** Según Líppez-DeCastro y García Alonso (2016) sostienen que la gobernabilidad es la capacidad de los gobiernos en uso de sus atribuciones políticas, de atender las necesidades de la población de forma efectiva en un contexto democrático y de participación e interacción entre los diversos actores, poderes, organizaciones e intereses, de forma más estable y equitativo.

**3.2.1.2 Definición operacional.** Según la naturaleza de la variable es cualitativa, con escala ordinal estableciendo tres niveles: Bueno, Regular y Malo. La variable se mide mediante un cuestionario que contiene 30 ítems con opciones de respuesta policotómica. La gobernabilidad se divide en tres dimensiones: transparencia, acceso a la información y participación ciudadana. (Ver anexo 2).

### **3.2.2 Variable: Gobierno electrónico**

**3.2.2.1 Definición conceptual.** El gobierno electrónico es el conjunto de mecanismos y medidas relacionados con Internet y el tic que se utilizan para gestionar los servicios y notificaciones de la administración pública (Decreto Legislativo 1412, 2018).

**3.2.2.2 Definición operacional.** Según la naturaleza de la variable es cualitativa, con escala ordinal estableciendo tres niveles: Eficiente, Medio y Deficiente. La variable se mide mediante un cuestionario que contiene 32 ítems con opciones de respuesta policotómica. La gobernabilidad se divide en cuatro dimensiones: interna, externa, relacional y promocional. (Ver anexo 2).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Según Ventura-León (2017) señalan que la población se refiere al conjunto en su totalidad de elementos que van a formar parte de la investigación. En el estudio se han considerado a los 105 trabajadores de la entidad conforme se señala en el CAP 2021.

Asimismo, Ventura-León (2017) refiere que una muestra es una parte de la población cuyos elementos han tenido la misma oportunidad de ser seleccionados como parte de que una muestra estadística. En la presente investigación se incluyeron como parte de la muestra a 52 trabajadores.

El tamaño muestral se determinó mediante muestreo no probabilístico, por conveniencia, por la facilidad de acceso a las unidades muestrales para recopilar la información. El muestreo no probabilístico es un método de selección de los elementos de la muestra (Ventura-León, 2017).



### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la recolección de la información se empleó la encuesta que es una técnica que facilita la obtención de datos como percepciones, actitudes, opiniones y comportamientos que manifiestan los elementos de la muestra. Es una técnica común y útil en estudios de ciencias sociales por la facilidad en la sistematización e interpretación los testimonios recogidos y alcanzar información estructurada para su análisis (Hernández et al., 2014).

Los instrumentos utilizados en el recojo de los datos fue el cuestionario que se conforman por un conjunto de ítems ordenados y estructurados acorde con el propósito del estudio que ofrecen escalas de respuesta para recoger las opiniones o pareceres de la muestra (Valderrama, 2018). En la presente investigación se elaboraron dos cuestionarios. El cuestionario para medir la Gobernabilidad consta de 30 ítems, con escala policotómica; fue elaborado en base a Ramírez-Alujas (2015) y, el cuestionario que mide el Gobierno electrónico está conformado por 32 ítems, con opciones policotómicas, basado en lo propuesto por De Armas y de Armas (2011).

La validez es la eficacia determinada por el nivel en que una herramienta mide lo que se espera que mida. Se obtiene evaluando la reproducibilidad, es decir, cuando existe una buena correlación entre los valores medidos en diferentes momentos (Hernández et al., 2014). Se consideró realizar la validez de contenido por medio de juicio de expertos quienes evaluaron los ítems de cada cuestionario en los criterios de claridad, relevancia y pertinencia, determinando la aplicabilidad de los mismos. Los certificados de validez se adjuntan en el anexo 4.

El análisis de fiabilidad se realizó con el fin de corroborar la precisión o exactitud de la medición, en cierto modo, si se aplicó el instrumento al mismo sujeto u objeto repetidamente, producirá el mismo resultado (Hernández et al., 2014). Los instrumentos fueron evaluados mediante la prueba alfa de Cronbach realizada en un piloto de 20 trabajadores, cuyos coeficientes se muestran en la tabla 1.

**Tabla 1***Fiabilidad de los instrumentos*

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Cuestionario de gobernabilidad	0.972	30
Cuestionario de gobierno electrónico	0.937	32

Los coeficientes obtenidos mediante Alfa de Cronbach para los cuestionarios evaluados fueron 0.972 y 0.937, corroborando que ambos cuestionarios son confiables. El análisis realizado se muestra en el anexo 5.

**3.5. Procedimiento**

Para el trámite de solicitud de documentos, primero se solicitó el consentimiento a la autoridad de la entidad, y se solicitó a todos los entrevistados, quienes tendrán que expresar que su participación se efectúe voluntariamente. Asimismo, se utilizó un formulario electrónico para la elaboración del cuestionario que se enviará por mensaje electrónico. Teniendo en cuenta los principios de ética, los datos recopilados solo se emplearán para el propósito de esta investigación.

**3.6. Método de análisis de datos**

Para el presente trabajo se aplicó dos métodos de análisis los cuales son: En el análisis descriptivo, permite analizar descriptivamente variables cualitativas o cuantitativas por medio de la elaboración de tablas de frecuencia, gráficos y datos estadísticos extensos (como medidas de tendencia central, dispersión y distribución). El análisis inferencial es el encargado de hacer inferencias a partir de un conjunto de muestras, es decir, inferir atributos, conclusiones y tendencias. Su función es explicar, predecir y comparar. En estudio se aplicó la prueba Rho spearman para comprobar la relación de las variables y sus dimensiones.

**3.7. Aspectos éticos**

El desarrollo de la investigación respeta la ética y la autonomía de la investigación de la UCV y otros principios éticos, y requiere que los participantes participen libre y voluntariamente; y, no de manera maliciosa, porque los datos recopilados solo se utilizaron con fines de investigación. Además, se respetó la propiedad intelectual aplicando estrictamente los estándares de la APA en las citas y referencias.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de la variable gobernabilidad*

V1. Gobernabilidad		
Nivel	<i>f</i>	%
Malo	18	17.1%
Regular	31	29.5%
Bueno	56	53.3%
Total	105	100.0%

*Nota.* Elaboración según resultados de la encuesta

La Tabla 2 muestran los resultados descriptivos obtenidos a partir de las percepciones de los trabajadores de la entidad. Donde se observa que: Respecto a la Gobernabilidad, el 53.3% de los encuestados considera que se encuentra en un nivel bueno, seguidos por el nivel regular de 29.5% y solo un 17.1% considera que el nivel es malo.

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias de la variable gobernabilidad y sus dimensiones*

Nivel	D1. Transparencias		D2. Acceso a la información pública		D3. Participación pública	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Malo	17	16.2%	16	15.2%	14	13.3%
Regular	32	30.5%	34	32.4%	35	33.3%
Bueno	56	53.3%	55	52.4%	56	53.3%
Total	105	100.0%	105	100.0%	105	100.0%

Según los resultados expuesto en la tabla 3, en cuanto a la Transparencias, el 53.3% de los trabajadores considera que se encuentra en nivel bueno, seguidos por el nivel regular de 30.5% y solo un 16.2% considera que el nivel es malo. En la Acceso a la información pública, se observa que los encuestados opinan que se encuentran en nivel bueno de 52.4%, seguidos por el nivel regular de 32.4% y el 15.2% considera que el nivel es malo. En la Participación ciudadana, se observa

que los encuestados opinan que se encuentran en nivel bueno de 53.3%, seguidos por el nivel regular de 33.3% y el porcentaje de 13.3% considera que el nivel es malo.

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias de la variable gobierno electrónico*

<b>V1. Gobierno electrónico</b>		
<b>Nivel</b>	<i>f</i>	<b>%</b>
<b>Deficiente</b>	17	16.2%
<b>Regular</b>	34	32.4%
<b>Eficiente</b>	54	51.4%
<b>Total</b>	105	100.0%

*Nota.* Elaboración según resultados de la encuesta

La Tabla 4 muestran los resultados descriptivos obtenidos a partir de las percepciones de los trabajadores de la entidad. Donde se observa que: Respecto al Gobierno electrónico, el 51.4% de los encuestados considera que se encuentra en un nivel eficiente, seguidos por el nivel regular de 32.4% y solo un 16.2% considera que el nivel es deficiente.

**Tabla 5**

*Distribución de frecuencias de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones*

<b>Nivel</b>	<b>D1. Externa</b>		<b>D2. Interna</b>		<b>D3. relacional</b>		<b>D4. Promocional</b>	
	<i>f</i>	<b>%</b>	<i>f</i>	<b>%</b>	<i>f</i>	<b>%</b>	<i>f</i>	<b>%</b>
<b>Deficiente</b>	17	16.2%	15	14.3%	16	15.2%	18	17.1%
<b>Regular</b>	35	33.3%	34	32.4%	34	32.4%	43	41.0%
<b>Eficiente</b>	53	50.5%	56	53.3%	55	52.4%	44	41.9%
<b>Total</b>	105	100.0%	105	100.0%	105	100.0%	105	100.0%

*Nota.* Elaboración según resultados de la encuesta

En cuanto a la dimensión externa, se observa que los encuestados opinan que se encuentran en nivel eficiente de 50.5%, seguidos por el nivel regular de 33.3% y el 16.2% considera que el nivel es deficiente. En cuanto a la dimensión Interna, el 53.3% de los trabajadores considera que se encuentra en nivel eficiente, seguidos por el nivel regular de 32.4% y solo un 14.3% considera que el nivel es deficiente. En la dimensión relacional, se observa que los encuestados opinan que se encuentran en nivel eficiente de 52.4%, seguidos por el nivel regular de 32.4% y el 15.2% considera que el nivel es deficiente. En la dimensión promocional, se observa que los encuestados opinan que se encuentran en nivel eficiente de 41.9%, seguidos por el nivel regular de 41.0% y el 17.1% considera que el nivel es deficiente.

## 4.2. Resultados inferenciales

### 4.2.1 Comprobación de hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la gobernabilidad y gobierno electrónico

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la gobernabilidad y gobierno electrónico

Tabla 6

*Correlación entre la gobernabilidad y el gobierno electrónico*

		Gobierno electrónico
<b>Gobernabilidad</b>	Coefficiente de correlación	,972**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	105

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

Según la hipótesis planteada se determinó que existe relación entre las variables tal como se demuestra en la Tabla 4 donde se observa que el coeficiente rho  $\rho = 0.972$  ( $p\_valor = 0.000 < 0.05$ ), determina que la relación alta y positiva. Por ende, se rechaza la hipótesis nula.

## Prueba específica 1

Tabla 7

*Correlación entre la transparencia y el gobierno electrónico*

<b>Gobierno electrónico</b>		
<b>Transparencias</b>	Coefficiente de correlación	,968**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	105

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

De acuerdo a la hipótesis específica planteada se determinó que existe relación entre la dimensión transparencia y el gobierno electrónico, tal como se muestra en la Tabla 5, donde se observa que el coeficiente rho  $\rho = 0.968$  determina que la relación alta y positiva. Por ende, se rechaza la hipótesis nula.

## Prueba específica 2

Tabla 8

*Correlación entre el acceso a la información pública y el gobierno electrónico*

<b>Gobierno electrónico</b>		
<b>Acceso a la información pública</b>	Coefficiente de correlación	,951**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	105

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

Según la hipótesis específica planteada se determinó que existe relación entre la dimensión acceso a la información pública y gobierno electrónico, así como se muestra en la tabla 6, donde se percibe el coeficiente rho  $\rho = 0.951$ , señalando una relación alta y positiva. Por ende, se rechaza la hipótesis nula.

### Prueba específica 3

Tabla 9

*Correlación entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico*

<b>Gobierno electrónico</b>		
<b>Participación ciudadana</b>	Coeficiente de correlación	,965**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	105

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

De acuerdo a la hipótesis planteada se determinó que existe relación entre la dimensión participación ciudadana y gobierno electrónico, tal como se observa en la Tabla 6, donde se percibe que el coeficiente rho  $\rho = 0.965$  determina que la relación es alta y positiva. Por ende, se rechaza la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

Respecto a la hipótesis general, en la tabla 4 se observa que  $p\_valor = 0.000 < 0.05$ , por ende, se determina que existe una relación significativa entre la gobernabilidad y gobierno electrónico. Adicionalmente, el coeficiente  $\rho = 0.972$  establece que el vínculo entre las variables es positiva alta, respecto a los resultados descriptivos la tabla 3 exponen los resultados descriptivos adquiridos a partir de las percepciones de los trabajadores de la entidad. Donde se observa que: Respecto al Gobierno electrónico, el 51.4% de los encuestados considera que se encuentra en un nivel eficiente, seguidos por el nivel regular de 32.4% y solo un 16.2% considera que el nivel es deficiente.

Trabajo que tiene similitud realizado por Galv (2018) estudió el gobierno electrónico y el concepto de corrupción a través de un estudio comparativo de las relaciones intergubernamentales en América Latina. Los resultados pueden confirmar que existe una relación importante entre estas dos premisas, es decir, hay un coeficiente de Nagelkerke = 0,620, es decir, la varianza es del 62%. También Soto (2016) cuya finalidad fue estudiar y determinar el impacto de la GE en los ciudadanos que ejercen el derecho a la información, y centra su trabajo en analizar el flujo de información relacionado con los derechos fundamentales. Concluyendo que las entidades chilenas deben brindar un servicio efectivo a la población, y como parte de ellos optimizar la implementación de los estándares de gestión pública.

Además, esta la tesis de Perales (2021) cuyo propósito fue proponer un modelo de gobierno electrónico a fin de reforzar la gobernabilidad, los resultados evidenciaron que el 70% de las personas acordó completamente implementar el gobierno electrónico a fin de optimar la gestión de la ciudad en comunicación. Además, indican que la gobernabilidad y el gobierno electrónico se encuentran en un nivel normal. También Simón (2018) posee el propósito de establecer los elementos de gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de una entidad pública, dando el valor de la gestión pública es de 19.540, y el valor del gobierno electrónico es de 18.849. Así pues, base en los resultados, anteriormente mencionado, se concluye que hay una diferencia significativa entre las dos variables.



Al revisar sus respectivas teorías, se confirmó lo expresado por Para Van Dwen et al. (2017) que la gobernabilidad es la capacidad de un sistema político social para gobernarse a sí mismo en el contexto de otros sistemas a los que pertenece. En otras palabras, la gobernanza es la capacidad de autorrefuerzo del sistema político social, y la gobernabilidad es el proceso de interacción entre los participantes estratégicos. Esto significa que gobernabilidad significa necesidades y habilidades interorganizacionales.

De la misma forma, Bayón – Sosa (2018) afirma que la gobernabilidad es el uso de tecnologías de la información y la comunicación por parte del sector público para mejorar la oferta de información y los servicios prestados. De esta manera, se trata de motivar a la ciudadanía a participar en el proceso de toma de decisiones y hacer que el gobierno sea más responsable, transparente y eficaz, además, la gobernabilidad generalmente se considera un concepto más amplio que el gobierno electrónico porque puede cambiar la relación entre los ciudadanos y el gobierno y entre ellos, la gobernabilidad puede proponer un nuevo concepto de ciudadanía, que se refiere tanto a las necesidades de los ciudadanos y las necesidades de los ciudadanos. La responsabilidad de los ciudadanos, cuyo objetivo es participar, formar y empoderar a los ciudadanos.

En el orden de esta idea, la gobernabilidad dependerá de la calidad de las reglas del juego y del impacto sobre ellas. Asimismo, el Decreto No. 1412-2018-CRP, que tiene como objetivo la gestión de datos, servicios y arquitectura digital, interacción, seguridad informática y legislación, y tiene como objetivo establecer un sistema de gestión gubernamental para una gestión digital eficaz, datos y tecnología (DL-1412-2018-CRP, 2018)

Respecto a la hipótesis 1, en la tabla 5 se observa que  $p\_valor = 0.000 < 0.05$ , por ende, se comprueba que existe una asociación significativa entre la dimensión transparencia y gobierno electrónico. Adicionalmente, el coeficiente rho  $\rho = 0.968$  establece que la asociación entre las variables es positiva alta, resultado que es semejante al trabajo de Peña y Torres (2018) donde concluye que el uso de la tecnología tiene grandes ventajas para todas las áreas de la administración. De acuerdo con los datos de la encuesta ejecutada en 2017, el 76% de los residentes utilizó con éxito las TIC para realizar trámites y servicios en las entidades

nacionales, el 80% ahorró tiempo con éxito; y el 74% ahorró dinero y gastos, lo que representa la necesidad fomentar las nuevas tecnologías y cambiar el ritmo de vida de los ciudadanos.

El estudio de López-López et al. (2018), señalaron que la dimensión de transparencia significa que los gobernados tienen el derecho y la oportunidad de comprender el estado de los asuntos gubernamentales y solicitar información de su interés. La visibilidad, el decidir y la labor gubernamental deben consistir en procesos complejos, abiertos, gratuitos y oportunos, que suelen ser fácilmente aceptados por la ciudadanía, asimismo, La transparencia significa que la información real de una empresa, gobierno u organización puede ser accedida por diferentes sujetos afectados por ella, de modo que se puedan tomar decisiones acertadas sin asimetría de información.

A pesar de los beneficios de la transparencia, los sectores público y privado aún tienen evidentes debilidades en esta área, lo que reduce en gran medida el desempeño económico. Por tanto, es necesario que la sociedad se esfuerce continuamente por mejorar la transparencia a todos los niveles. Al mismo tiempo, los políticos y los gobiernos deben responder plenamente a este desafío mejorando la legislación y dando ejemplo en la práctica diaria. Este desafío también afecta a las administraciones públicas y las organizaciones privadas, que no solo deben cumplir con la legislación, sino que también deben ganarse la máxima confianza de las partes interesadas.

Respecto a la hipótesis 2, en la tabla 6 se observa que  $p\_valor = 0.000 < 0.05$ , por tanto, se comprueba que existe una asociación significativa entre la dimensión acceso a la información pública y gobierno electrónico. Adicionalmente, el coeficiente rho  $\rho = 0.951$  establece que la asociación entre las variables es positiva alta, resultado que es semejante a Mejía de Ramírez (2018) investigó la implementación del gobierno electrónico en entidades salvadoreñas. La conclusión es que si bien existen plataformas técnicas que dan soporte a los servicios en red de diferentes ministerios y comisiones, no hay un modelo específico o campo de información, y el número de servicios en línea estrictos es limitado.

También se verifica con Quispe (2020) identificó el impacto del gobierno electrónico en la gestión moderna. Los resultados indicaron que las variables de

gobierno electrónico como las de gestión municipal se encuentran en un nivel normal, y que hay una asociación promedio positiva entre las variables y sus correspondientes dimensiones.

Así lo confirman las declaraciones de Límpez-DeCastro y García Alonso (2016), quienes señalaron que el ingreso a los datos públicos indica que la publicación de información, que constituye el derecho básico a solicitar y recibir exclusivas o copia de información de diferente entidad del país, pero está sujeto a revisión legal. El Estado debe considerar la información pública, además de los elementos reconocidos por la ley, de acuerdo con el artículo 10 de la Ley N ° 27806, la información pública debe ser diversos documentos relacionados con decisiones de gestión y actas de reuniones oficiales.

Debe quedar claro que el acceso a la información no es solo un derecho que todos tenemos, sino también una herramienta transparente para la gestión estatal. En muchas entidades públicas, todavía se pueden ver algunas reliquias de la época en que prevalecía la cultura del secretismo. En este sentido, todavía hay muchos funcionarios que se resisten a brindar información porque temen ser sancionados por sus superiores y optan por consultar todo, lo que dificulta la adquisición de información. Esto también ha llevado a una falta de transparencia en la gestión gubernamental, lo que solo aumentará la distancia entre representantes y representados.

Respecto a la hipótesis 3, en la tabla 6 se observa que  $p\_valor = 0.000 < 0.05$ , por ende, se evidencia que existe una asociación significativa entre la dimensión participación ciudadana y gobierno electrónico. Adicionalmente, el coeficiente  $\rho = 0.965$  establece que la relación entre las variables es positiva alta, resultado con similitud el de Pérez Cruz (2018) quien analizó la gobernabilidad y gobierno electrónico, en el congreso del Estado de Colima. Concluyendo que los elementos sociales son tan diferentes como los ciudadanos, las instituciones y los departamentos administrativos. El público y la tecnología mantienen un espacio importante en el ejercicio de la gobernanza. El verdadero desafío de GE es desarrollar el proceso para interactuar entre dependencias del gobierno y los ciudadanos.

Es similar al trabajo de Castillo (2020) cuyo propósito fue establecer la asociación de las misma. Los resultados demostraron que la gestión de e-gobierno y la recaudación de ingreso están un nivel regular, asimismo existe una incidencia de un  $Rho = 0.676$ . Basándonos en los resultados de la encuesta, se puede concluir que los gobiernos regionales poseen un efecto sustancial en la recaudación de impuestos.

Corroborado por Bouzguenda et al., (2019) donde expresan que participación ciudadana, esto significa que el gobierno espera que la ciudadanía sea capaz de dar y cooperar en los diálogos públicos mediante los canales oportunos a fin de promover una gobernabilidad eficaz, responsable e innovadora, con la finalidad de satisfacer los menesteres de las comunas.

La participación ciudadana se refiere a los métodos estructurales, los métodos organizativos y los procesos de la sociedad a través de los cuales los seres humanos constituyen la intención de cambiar con mayor o menor éxito su entorno y aplicarlos a fenómenos o actividades específicas. Estas intenciones implican la tendencia a cambiar hábitos y comportamientos, así como la relación con la situación o entorno. La palabra participación se refiere a una dimensión simbólica o cultural que se entrelaza con una forma de comportamiento. Por tanto, puede configurarse en su dimensión material o bajo referencias simbólicas, informativas o comunicativas.

En conclusión, laa gobernabilidad a es una de las herramientas más importantes para crear un entorno en el que las personas puedan mejorar sus condiciones de vida. Es la base de la democracia, ayuda a fortalecer el estado de derecho y la cohesión social, y garantiza un crecimiento económico equitativo. Asimismo, busca soluciones en la legitimidad y valoración de las instituciones estatales y las instituciones políticas. La gobernanza es un concepto con múltiples dimensiones. En nuestro contexto, la gobernabilidad también se describe como una correspondencia adecuada y equilibrada entre las necesidades de la sociedad y las propuestas estatales, o el grado de equilibrio entre las necesidades de la sociedad y la capacidad de respuesta del gobierno.

La gobernabilidad es la base de la democracia, ayuda a fortalecer el estado de derecho y la cohesión social y garantiza un crecimiento económico justo, se

utiliza en las instituciones nacionales y políticas. Buscar soluciones en términos de legalidad y valoración. La modernización de la administración pública "incluye un proceso de mejora continua para que las acciones del Estado respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos y las empresas. Esto significa optimizar la forma de hacer las cosas del Estado, introduciendo mecanismos más transparentes y eficientes, enfocándose en mejorar el proceso de suministro de bienes y servicios, etc. Asimismo, se realizan acciones de seguimiento, evaluación y control para introducir los cambios y ajustes necesarios, incrementando así la participación ciudadana. La modernización de la gestión pública involucra a todas las instituciones públicas que conforman el país, pero no afecta el nivel de la autonomía conferida por la ley.

En esta reflexión, nuestro objetivo fue resolver la compleja interacción entre la gobernabilidad y el gobierno electrónico en la gobernanza social de manera introductoria. En principio, la tecnología, parece ser una herramienta de gran influencia. Al acelerar el ciclo "insumo-producto" del ciudadano, mejorar la calidad, alcance y accesibilidad de las respuestas, y permitir que los ciudadanos participen más en la toma de decisiones políticas, es posible fortalecer el desempeño y la legitimidad del gobierno y los actores involucrados en el proceso. proceso político.

## VI. CONCLUSIONES

- Primero Según el objetivo general planteado se determinó la existencia de una relación significativa positiva y alta entre la gobernabilidad y gobierno electrónico, es decir que en la entidad existe un considerable porcentaje de personas que conocen los mecanismos electrónicos y promueven la participación ciudadana, aspectos que nos conducen a que es necesario la adecuada implementación de prototipo de gobierno electrónico para fortalecer la transparencia en la entidad.
- Segundo Según el objetivo específico 1, se comprobó una relación significativa positiva y alta entre la dimensión transparencia y gobierno electrónico, es decir que los integrantes de la entidad alcanzan información oportuna y fidedigna respecto a la ejecución de sus labores, con el propósito de fomentar una cultura de transparencia y confianza en la gestión, información brindada mediante el uso de tecnologías implementadas y respalda por el gobierno.
- Tercero Según el objetivo específico 2, se comprobó una relación significativa positiva y alta entre la dimensión acceso a la información pública y gobierno electrónico, sustentada en la disponibilidad de canales y medios necesarios para garantizar el derecho ciudadano de acceso a la información pública, transparente y confiable.
- Cuarto Según el objetivo específico 3, se comprobó una relación significativa, positiva y alta entre la dimensión participación ciudadana y gobierno electrónico, es decir que la entidad promueve la participación de los ciudadanos en la determinación de sus necesidades prioritarias para ser incluidas en los planes del gobierno local.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera Se sugiere que los responsables de la organización sigan incentivando e implementando planes estratégicos de gobierno electrónico para concretar la modernización de la gestión de la entidad local, a fin de determinar las necesidades transversales de la población. Además de implementar políticas de difusión de servicios en línea para evitar que los ciudadanos tengan que viajar desde su casa, asimismo esto va de la mano de los factores institucionales, esto se puede mejorar si se asigna un mayor presupuesto para que pueden innovar el desarrollo del gobierno electrónico.
- Segunda Se aconseja que los responsables de la organización brindar más beneficios del gobierno electrónico, para seguir brindando empleabilidad del personal administrado y así asegurar servicios de calidad para que la información brindada por la entidad sea transparente.
- Tercera Se recomienda que los responsables seguir cumpliendo con el proceso de manejo de la información de la entidad con el fin de tomar decisiones oportunas y simplificar los trámites administrativos, lo cual es beneficioso para los intereses de la entidad.
- Cuarta Se recomienda que los responsables de la entidad seguir prestando atención a la ciudadanía, brindando herramientas de gestión y fiscalización y para la participación de la ciudadana.
- Quinta se recomienda al personal de la entidad tome en cuenta los resultados de la investigación, para que así puedan tomar mejores decisiones respecto a las variables de estudio.
- Sexta Se recomienda a futura investigaciones incrementar el tamaño de la muestra con diferentes tipos de entidades, el cual permitirá hacer comparaciones y conocer la percepción de los trabajadores de las diferentes entidades públicas.

## REFERENCIAS

- Albuja, E, Medina, P. y Herrera, J. (2018). Procedure for information management in the area of municipal services through of Information and Communication Technologies. *Revista Polo del Conocimiento*. 3(1), pp. 1 – 21. Ecuador. DOI: 10.23857/pc.v3i1 Mon.692
- Ali, B. J., y Anwar, G. (2021). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(1). <https://ssrn.com/abstract=3824642>
- Alryalat, A., Rana, P., Sahu, P., Dwivedi, K., y Tajvidi, M. (2017). Use of social media in citizen-centric electronic government services: A literature analysis. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 13(3), 55-79. <http://doi.org/10.4018/IJEGR.2017070104>
- Antoni, D., Akbar, M., y Fatoni, F. (2018). Electronic government Rukun Tetangga model. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 64-73. <https://doi.org/10.21609/jsi.v14i2.661>
- Baquerizo, C. y Guevara, M. (2016). Security Analysis of e-Government Systems Using SAT Problem. *Revista Ginge Cuc*. 12(1), 73 – 79. <https://doi.org/10.17981/ingecuc.12.1.2016.07>
- Barragán, X y Guevara, F. (2016). E-Government in Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*. 9 (19), pp. 110-127. <http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p>
- Barría, Diego, Bastián González-Bustamante y Eduardo Araya (2017), Democracia electrónica y participación digital. Avances y desafíos, en J. Ramón Gil-García, J. Ignacio Criado y Juan Carlos Téllez (eds.), *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados*, Ciudad de México: Infotec, págs. 351-380.
- Bayón-Sosa, M. (2018). El neoinstitucionalismo y el Banco Mundial: gobernabilidad y gobernanza. *Economía y Desarrollo*, 160(2) 1-12. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0252-85842018000200003&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0252-85842018000200003&script=sci_arttext&tlng=pt)



- Beltramin, J. B. (2020). Governability and Governance from a Complex Perspective. *International Journal of Business and Social Science*, 11(10). doi:10.30845/ijbss.v11n10p5
- Bouzguenda, I., Alalouch, C., & Fava, N. (2019). Towards smart sustainable cities: A review of the role digital citizen participation could play in advancing social sustainability. *Sustainable Cities and Society*, 50, 101627.
- Calmett Velasquez, J. (2021). *Influencia del E-gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay, Arequipa 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín]. [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_5aa9a152bf6933c289271e97e109a9b7](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_5aa9a152bf6933c289271e97e109a9b7)
- Carrera-Mora, Ó., Ovando, C., Villafuerte, L., y Parada, A. (2019). La relación de la perspectiva de eficiencia del ciudadano con su comportamiento de uso de los servicios de e-gobierno municipal. *Innovar*, 29(74), 133-146. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82096>.
- Castelán, I. C., Cristopher, C. y Ibáñez, A. M. (2021). La brecha digital como catalizador de la relación entre el e-gobierno y la corrupción en América Latina. *Revista Inclusiones*, 16-40. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/3052>
- Criado, J. Ignacio (2017), "Redes sociales y administraciones públicas: Hacia una gestión estratégica en el sector público", en J. Ramón Gil-García, J. Ignacio Criado y Juan Carlos Téllez (eds.), *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados*, Ciudad de México: Infotec, pp. 227-260. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6218808>
- De Armas Urquiza, R., y de Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13. [https://www.researchgate.net/publication/227432076\\_GOBIERNO\\_ELECTRONICO\\_FASES\\_DIMENSIONES\\_Y\\_ALGUNAS\\_CONSIDERACIONES\\_A\\_TENER\\_EN\\_CUENTA\\_PARA\\_SU\\_IMPLEMENTACION](https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION)

- Dibie, R. y Quadri, M. (2018). Analysis of the Effectiveness of E-Government in the Federal Government of Nigeria. *Journal of Public Administration and Governance*, 8(3), p. Pages 75-98, <http://www.macrothink.org/journal/index.php/jpag/article/view/13454>
- Enrique, M. (2017). Retos del Gobierno Electrónico en la UE28+. Instituto Científico de Gobierno Electrónico. <https://e-gobiernos.org/2017/07/14/retosdel-gobierno-electronico-la-ue28/>
- El peruano (2018). Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decretolegislativoque-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1>
- Gil-García, J. Ramón y Ana Catarrivas (2017), “Enfoques teóricos y propuestas metodológicas para el estudio del gobierno digital”, en J. Ramón Gil-García, J. Ignacio Criado y Juan Carlos Téllez (eds.), *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados*. Ciudad de México: Infotec, pp. 37-72.
- Gomis, M. (2017). From electronic government to big data: digitalizing public management in Colombia in the face of territorial control. *OPERA*, 21, pp. 25-53. DOI: <https://doi.org/10.18601/16578651.n21.03>
- Gracia, D. B., & Arino, L. C. (2015). Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 19(1), 1-11.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores S.A.
- Kim, S., & Lee, J. (2012). E-participation, transparency, and trust in local government. *Public administration review*, 72(6), 819-828. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-6210.2012.02593.x>
- Kübler, D., Rochat, PE, Woo, SY y Van der Heiden, N. (2020). Fortalecer la gobernabilidad en lugar de profundizar la democracia: por qué los gobiernos locales introducen la gobernabilidad participativa. *Revista Internacional de Ciencias Administrativas*, 86 (3), 409-426.

- Kumar, R., Sachan, A., & Mukherjee, A. (2017). Qualitative approach to determine user experience of e-government services. *Computers in Human Behavior*, 71, 299-306. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563217300961>
- López-De Castro, S. y García Alonso, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas Humanística*, 82(82), 279–304. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5745248>
- Londoño, A., Vélez, O. & Rojas, D. (2015). Evaluación del grado de preparación para asumir el reto de la internacionalización de las pymes desde un enfoque integrador de las capacidades dinámicas y la gestión del conocimiento. *Espacios*, 36(7), 16. <http://www.revistaespacios.com/a15v36n07/15360716.html>
- López-López, V., Iglesias-Antelo, S., Vázquez-Sanmartín, A., Connolly, R., & Bannister, F. (2018). E-Government, transparency & reputation: an empirical study of Spanish local government. *Information Systems Management*, 35(4), 276-293. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10580530.2018.1503792>
- López-Paniagua, R., Ayala-Ortiz, D., Arellanes-Cancino, Y. (2017). Gobernabilidad democrática y desarrollo local sustentable. *Economía y sociedad*, 21(36), 61-75. <https://www.redalyc.org/pdf/510/51052064004.pdf>
- Luna, Dolores E. (2017), “Sitios web y portales de gobierno”, en J. Ramón Gil-García, J. Ignacio Criado y Juan Carlos Téllez (eds.), *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados*. Ciudad de México: Infotec, pp. 161-186.
- Mejía de Ramírez, A. (2018). Gobierno electrónico El Salvador. *Revista entorno*. Universidad Tecnológica de El Salvador. *Central American Journals* (65), pp. 42-60. <http://dx.doi.org/10.5377/entorno.v0i65.60466>
- Mergel, I. (2017). Open innovation in the public sector: drivers and barriers for the adoption of Challenge.gov. *Journal Public Management Review*. 20(5). Pages. 726 – 745. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1320044>

- Morales, V., & Bayona, S. (2019). Factores Críticos de Éxito en el Desarrollo de E-Gobierno: Revisión Sistemática de la Literatura. *Revista Iberica de Sistemas e Tecnologías de Informacao*, (E23), 233-247. <https://www.proquest.com/openview/2bba13708d2d4a9697730b78f9e7e4dc/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Estadística (ONGEI). Amazon Web Services. [Online]. [citado 2016 octubre 23]. [https://s3.amazonaws.com/ongei/libro\\_ongei.pdf](https://s3.amazonaws.com/ongei/libro_ongei.pdf)
- Paniagua, R. L., Ortiz, D. & Cancino, Y. A. (2017). Gobernabilidad democrática y desarrollo local sustentable. *Economía y sociedad*, 21(36), 61-75. <https://www.redalyc.org/pdf/510/51052064004.pdf>
- Peña y Torres. (2018). *Expediente electrónico en la rama judicial. ¿Realidad o Ficción?* [Tesis doctoral, Universidad Santo Tomás, seccional Bogotá]. doi:10.13140/RG.2.2.11810.07369
- Pérez-Cardozo, G. (2018). Gobernanza y gobernabilidad. *Bitácora Urbano Territorial*, 28(1), 101-102. <https://doi.org/10.15446/bitacora.v28n1.70693>
- Pérez Cruz, O. (2018). Gobernanza y gobierno electrónico. Análisis del ciclo de integración en el H. Congreso del Estado de Colima. *RECAI: Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 1-21. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6881877>
- Pérez-Morote, R., Pontones-Rosa, C., & Núñez-Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 154, 119973.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2014). Servicios en línea para el ciudadano. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico. [https://www.tramites.gob.pe/catalogo/docs/Catalogo\\_de\\_Servicios\\_en\\_linea\\_de\\_la\\_Administracion\\_Publica.pdf](https://www.tramites.gob.pe/catalogo/docs/Catalogo_de_Servicios_en_linea_de_la_Administracion_Publica.pdf)
- Quispe, O. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019*. [Tesis de maestría,

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

- Ramírez-Alujas, Á. V. (2015). Los tiempos están cambiando: análisis y perspectivas sobre las políticas de gobierno abierto en América Latina y el Caribe en el marco de la Alianza para el Gobierno Abierto. In *Ponencia presentada en el XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública* (pp. 10-13). [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/FB09BD1EA45BC61105257F4900730670/\\$FILE/ramial.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FB09BD1EA45BC61105257F4900730670/$FILE/ramial.pdf)
- Ramos-Velázquez, A., López-Paniagua, R., & Silva-Ramírez, D. (2019). *Construyendo desarrollo local y gobernanza*. México: Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
- Rodríguez-Bolívar, M. (2018). Governance models and outcomes to foster public value creation in smart cities. *ScienzeRegionali*, 17(1), 57- 80. <https://doi.org/10.14650/88817>
- Román, R. R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163-179.
- Serpa, w. (2020). *Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso de Carabayllo, 2019*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44530>
- Simon, W. (2016). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – Pasco*. [Tesis de maestría, Universidad nacional Daniel Alcides Carrión]. [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)
- Soto, M.I. (2016). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile* [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. <https://www.educacion.es/teseo/mostrarRef.do?ref=425457>
- Suk, P. y Chung, Ch. (2016). A historical review of the development of electronic government in South Korea. *Journal of Economic Research and Teaching*

- Center, A.C. 25(2). Pp627-662. México.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13346618008>
- Sundberg, L. (2019). Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk?. *Safety science*, 118, 22-32.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925753518313845>
- Torcal, M., & Christmann, P. (2019). Congruence, national context and trust in European institutions. *Journal of European Public Policy*, 26(12), 1779-1798.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government—A literature review. *Government information quarterly*, 36(2), 167-178.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730196X>
- Valencia-Tello, D. y Lancheros-Ruiz, C. (2020). Online government opened the doors. *Journal Divulgación científica* (3), pp. 98-101.  
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/RDC/article/view/8889/8057>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos.  
<https://es.scribd.com/document/335731707/Pasos-Para-Elaborar-Proyectos-de-Investigacion-Cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza>
- Vander Ven, H., Bernstein, S., & Hoffmann, M. (2017). Valuing the contributions of non-state and subnational actors to climate governance. *Global Environmental Politics*, 17(1), 1-20. [https://www.mitpressjournals.org/doi/pdf/10.1162/GLEP\\_a\\_00387](https://www.mitpressjournals.org/doi/pdf/10.1162/GLEP_a_00387)
- Valdivieso-Fernández, P. (2016). Municipal Governance, Environmental Management and Disaster Risk Reduction in Chile. *Bulletin of Latin American Research*, 36(4), 440-458.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/blar.12595>
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 0-0.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662017000400014&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en)

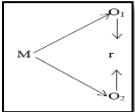
- Viejo-Mora, L., Folleco-Calixto, L., & Saeteros-Lascano, F. (2019). La Universidad y su rol formativo en Gobernabilidad y Liderazgo Ciudadano. *Recimundo*, 3(2), 675-701. [https://doi.org/10.26820/recimundo/3\(2\)](https://doi.org/10.26820/recimundo/3(2))
- Yáñez, C. & Reyes, M. (2019). Racionalidad técnica y liderazgo: análisis del formato banner en la oferta de la política pública. *Revista de pensamiento e investigación social*, Chile. <https://ddd.uab.cat/record/206262>
- Zapata-Ros M. (2015). Teorías y modelos sobre el aprendizaje en entornos conectados y ubicuos. Bases para un nuevo modelo teórico a partir de una visión crítica del conectivismo. *Educ Know Soc.* 16(1), 69-102. <https://cutt.ly/8jomCI9>

## **ANEXOS**



## Anexo 1. Matriz de Consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>							
<b>TÍTULO:</b> Gobernabilidad y gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, 2020.							
<b>AUTOR:</b> Edwin Machaca Mamani							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona la gobernabilidad y el gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>a) ¿De qué manera se relaciona la transparencia y el gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020?</p> <p>b) ¿De qué manera se relaciona el acceso a la información pública y el gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020?</p> <p>c) ¿De qué manera se relaciona la participación ciudadana y el gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Describir la relación entre la gobernabilidad y el gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Determinar la relación entre la transparencia y gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020</p> <p>b) Determinar la relación entre el acceso a la información pública y gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020</p> <p>c) Determinar la relación entre la participación ciudadana y su relación con el gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La gobernabilidad se relaciona significativamente con el gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a) La transparencia se relaciona significativamente con el gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020,</p> <p>b) El acceso a la información pública se relaciona significativamente con el gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020.</p> <p>c) La participación ciudadana se relaciona significativamente con el gobierno electrónico en la municipalidad provincial San Antonio de Putina, 2020.</p>	<b>Variable independiente: Gobernabilidad</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Transparencia	Confianza Accesibilidad Claridad	1 - 10	Ordinal Muy mala (1) Mala (2) Regular (3) Buena (4) Muy buena (5)	Malo [30 - 70]  Regular [71 - 110]  Bueno [111 - 150]
			Acceso a la información pública	Nivel de acceso a la información Portal de transparencia	11 - 20		
			Participación ciudadana	Participar como ciudadano Tipo de mecanismos de participación ciudadana	21 - 30		
					<b>Variable dependiente: Gobierno electrónico</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Externa	Nivel de servicio. Nivel de interacción. Uso de canales de información y comunicación	1 - 12	Ordinal Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) NI de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Deficiente (34 - 78) Regular (79 - 125) Eficiente (126 - 170)
			Interna	Impacto en la gestión pública. Nivel de adaptación. Mejoras en la gestión pública	13 - 20		
			Relacional	Facilidad para intercambiar información. Mejoras en el proceso. Mejoras en el servicio. Transparencia.	21 - 26		
Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de paradigma	27 - 32					

	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Básico.  <b>Diseño:</b> No experimental, transversal, correlacional  <b>Donde:</b></p>  <p>M = Muestra  O1 = Observación de la V1: Gobernabilidad  O2 = Observación de la V2: Gobierno electrónico</p> <p>R = Correlación entre dichas variables  <b>Método:</b> Hipotético-deductivo.</p>	<p><b>Población:</b>  105 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b>  105 trabajadores.</p> <p><b>Muestreo:</b>  No probabilístico, censal</p>	<p><b>Variable 1: gobernabilidad</b>  Técnica: Encuesta  Instrumento: cuestionario  Autoría: Edwin Machaca</p> <p><b>Variable 2: Gobierno electrónico</b>  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario  Autoría: Edwin Machaca</p>	<p><b>Estadística descriptiva:</b>  Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b>  Se usará la prueba coeficiente Rho spearman</p>

## Anexo 2. Operacionalización de la variable

**Tabla 10**

### *Operacionalización de la variable gobernabilidad*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
Gobernabilidad	La gobernabilidad se define como el proceso mediante el cual diversos grupos como miembros de la sociedad ejercen poder y autoridad para que puedan implementar políticas y decisiones relacionadas con la vida pública y el desarrollo económico y social en este proceso. (López-DeCastro y García Alonso, 2016).	La medición de la variable Gobernabilidad se realizará mediante una escala ordinal, policotómica,, se determinaron tres niveles: Bueno, Regular y Malo.	Transparencia	Confiabilidad Accesibilidad Claridad	1 - 10	Ordinal Muy mala (1) Mala (2) Regular (3) Buena (4) Muy buena (5)	Malo [30 - 70]
			Acceso a la información pública	Nivel de acceso a la información Portal de transparencia	11 - 20		
			Participación ciudadana	Participar como ciudadano Tipo de mecanismos de participación ciudadana	21 - 30		

Nota: Basado Ramírez-Alujas (2015).

**Tabla 11**  
*Operacionalización de la variable gobierno electrónico*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Gobierno electrónico	El gobierno electrónico incluye las actividades que realiza el Estado a través de la tecnología informática moderna, especialmente Internet, para aumentar la eficiencia y transparencia de la gestión pública y mejorar los servicios que brinda a los ciudadanos (Decreto Legislativo 1412, 2018).	La medición de la variable Gobierno electrónico se es cualitativa, policotómica, ordinal, además se determinaron tres niveles: Eficiente, Medio y Deficiente	Externa	Nivel de servicio. Nivel de interacción. Uso de canales de información y comunicación	1 – 12	Ordinal	Deficiente (32 – 74) Regular (75 – 118) Eficiente (119 – 160)
			Interna	Impacto en la gestión pública. Nivel de adaptación. Mejoras en la gestión pública	13 – 20		
			Relacional	Facilidad para intercambiar información. Mejoras en el proceso. Mejoras en el servicio. Transparencia.	21 – 26		
			Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de paradigma	27 – 32		

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

## Anexo 3. Instrumentos

### Cuestionario de Gobernabilidad

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

Escala valorativa

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

	<b>Dimensión 1: Transparencia</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia de la entidad. ¿Cree Ud. que la información de la página web que brinda la entidad es de confianza?					
<b>2</b>	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia a la información de la entidad. ¿Cree Ud. que es accesible la información institucional mediante la página web?					
<b>3</b>	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia de la entidad. ¿Cree Ud. que la información institucional que brinda la entidad está muy claridad?					
<b>4</b>	Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la transparencia de la entidad					
<b>5</b>	La entidad realiza capacitación acerca de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública					
<b>6</b>	Considera que la entidad cumple con los plazos de ley para la entrega de la información que es solicitada a la entidad					
<b>7</b>	Considera que la entidad enfatiza el principio de publicidad donde se establece información sobre la entidad					
<b>8</b>	Considera que la entidad brinda información en la web sobre el Reglamento de Participación ciudadana u otras normas al respecto					
<b>9</b>	Considera que se ha designado un funcionario idóneo encargado del portal de transparencia de la entidad					
<b>10</b>	La información que pública la entidad, en referencia al uso de los fondos públicos (presupuesto, gastos y contrataciones, etc) es de la forma correcta.					
	<b>Dimensión 2: Acceso a la información pública</b>					
<b>11</b>	Considera que mediante el portal de transparencia de la entidad se ha mejorado el acceso a la información de los ciudadanos					
<b>12</b>	La página web de entidad cuenta con un menú eficiente para ubicar información en el menor tiempo posible					
<b>13</b>	Considera que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando el derecho de acceso a la información de los ciudadanos					

14	La entidad cuenta con un manual que establezca el procedimiento para la solicitud, tramitación o denegatoria, cuando se requiere acceder a la información pública					
15	En el portal web existe un buzón, chat o correo que permita contactar con la entidad					
16	La información de la página web se encuentra actualizada según procedimientos internos o normativa nacional					
17	La información que la entidad brinda a los usuarios a través de su portal web es confiable					
18	Usted tiene conocimiento de toda la información que se encuentra publicada en el portal web de la municipalidad					
19	La entidad cuenta con un manual que establezca el procedimiento para la solicitud, tramitación o denegatoria, cuando se requiere acceder a la información pública					
20	Los reglamentos y procedimientos de gestión son publicadas de forma oportuna en el portal web institucional					
	<b>Dimensión 3: Participación ciudadana</b>					
21	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la participación ciudadana, por lo que el nivel de participación ciudadana en las decisiones públicas mediante los mecanismos electrónicos implementados por la entidad es la correcta					
22	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico implementado para promover la participación ciudadana como redes sociales, fan page, correo electrónico centros de atención al cliente entre otros es					
23	¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la participación ciudadana con la institución?					
24	La entidad brinda las orientaciones necesarias a los ciudadanos					
25	La entidad promueve la comunicación con la ciudadanía					
26	La entidad promueve espacios para que participen los ciudadanos.					
27	La entidad permite a los ciudadanos opinar y participar en el debate público de manera informada y consciente					
28	La entidad tiene definidos mecanismos para fomentar la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión					
29	La entidad ofrece campañas de uso del portal web a los ciudadanos					
30	Considera que la entidad utiliza un proceso moderno de identificación de información en el portal web.					

Ramírez-Alujas, Á. V. (2015). Los tiempos están cambiando: análisis y perspectivas sobre las políticas de gobierno abierto en América Latina y el Caribe en el marco de la Alianza para el Gobierno Abierto. In *Ponencia presentada en el XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública* (pp. 10-13). [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/FB09BD1EA45BC61105257F4900730670/\\$FILE/ramial.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FB09BD1EA45BC61105257F4900730670/$FILE/ramial.pdf)

## Cuestionario de Gobierno electrónico

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

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

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

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

Nota: Autoría propia. Basado en De Armas Urquiza, R., y de Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13. [https://www.researchgate.net/publication/227432076\\_GOBIERNO\\_ELECTRONICO\\_FASES\\_DIMENSIONES\\_Y\\_ALGUNAS\\_CONSIDERACIONES\\_A\\_TENER\\_EN\\_CUENTA\\_PARA\\_SU\\_IMPLEMENTACION](https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION)



## Anexo 4. Carta de autorización



Municipalidad Provincial  
**SAN ANTONIO DE PUTINA**  
*Ciudad de las Aguas Termomedicinales*  
Ley 25038



U.E. 301676

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

Putina, 14 de setiembre del 2021.

### CARTA SIN NÚMERO-2021-MPSAP/GM.

Señor:

**EDWIN MACHACA MAMANI**, con DNI: 42311840.

Estudiante de Post grado – Programa de Maestría en Gestión Pública.  
Universidad Cesar Vallejo.

Presente. -

**ASUNTO** : Autorización para Aplicación de encuesta y utilización de nombre de la entidad.

**REFERENCIA:** Solicitud Administrativa.

### *De mi mayor consideración.*

Por intermedio de la presente, le expreso un saludo cordial y, en atención a lo solicitado sobre autorización para realizar encuestas en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, se le comunica lo siguiente:

Que, en el marco del desarrollo de su Tesis de investigación denominada: "GOBERNABILIDAD Y GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN ANTONIO DE PUTINA, 2020", para obtener el grado de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, se le concede autorización para realizar encuestas de investigación y desarrollar la tesis señalada, con énfasis que, finalizado el mismo, provea de un ejemplar a esta entidad municipal. Asimismo, SE LE AUTORIZA LA UTILIZACIÓN DEL NOMBRE DE LA ENTIDAD Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, para la realización de la TESIS de la investigación antes indicada.

Autorización que se formaliza para que le otorgue las facilidades del caso.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle las consideraciones de mi estima personal.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA  
AL Sr. Justo Pastor Quiroz Tito  
GERENTE MUNICIPAL  
CIP. 148843



*El único autógrafo digno*

Gestión 2019 - 2022

*La Esperanza del Progreso*

*de una mujer es lo que deja escrito en sus hechos*



## Anexo 5. Consentimiento informado

### Cuestionario de Gobernabilidad y Gobierno electrónico

aldirt927@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



\*Obligatorio

Correo \*

Tu dirección de correo electrónico

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la gobernabilidad y gobierno electrónico en la entidad. La investigación se sujeta a los principios éticos: anonimato, confidencialidad y autonomía. Agradeceremos responder con sinceridad cada uno de los ítems. Si tuviera alguna duda o consulta favor remitirla al correo: [edmama\\_a@outlook.com](mailto:edmama_a@outlook.com)

#### INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta un conjunto de ítems con cinco alternativas de respuestas. Marque la respuesta que mejor se ajuste a su parecer.

Se agradece por anticipado su valiosa participación.

Atentamente,  
Edwin Machaca Mamani

Pregunta \*

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

## Anexo 6. Base de datos de la muestra

### Base de datos prueba piloto

Gobernabilidad																																	
Transparencias										Acceso a la información pública										Participación ciudadana										D1	D2	D3	V1
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	40	120
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	39	119	
2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	26	29	27	82		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	30	30	90		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	40	120		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	30	30	90		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	21	20	61		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	50	50	150		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	30	30	90		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	41	40	121		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	30	30	90		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	30	30	90		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	40	120		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	20	60		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	20	60		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	40	120		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	40	120		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	30	30	90		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	30	30	90		
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38	35	40	113		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	40	120		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	40	120		
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	38	40	116		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	40	120		





3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	31	30	93
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	31	30	33	94					
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	20	21	21	62					
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	32	30	92					
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	31	30	91					
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42	41	42	125					
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	21	20	61					
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	30	30	90					
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	41	40	42	123			
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	22	20	23	65				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	40	42	41	123				
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	31	30	91					
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	40	44	41	125					
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	32	31	31	94				
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	41	41	42	124				
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	30	31	32	93					
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	41	40	42	123					

Gobierno Electrónico																																				
Interna												Externa								Relacional						Promocional										
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32					
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4				
3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3				
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3			
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4			
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4









## Anexo 7 Certificados de validación



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

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Transparencia</b>								
1	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia de la entidad. ¿Cree Ud. que la información de la página web que brinda la entidad es de confianza?	X		X		X		
2	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia a la información de la entidad. ¿Cree Ud. que es accesible la información institucional mediante la página web?	X		X		X		
3	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia de la entidad. ¿Cree Ud. que la información institucional que brinda la entidad está muy claridad?	X		X		X		
4	Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la transparencia de la entidad	X		X		X		
5	La entidad realiza capacitación acerca de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	X		X		X		
6	Considera que la entidad cumple con los plazos de ley para la entrega de la información que es solicitada a la entidad	X		X		X		
7	Considera que la entidad enfatiza el principio de publicidad donde se establece información sobre la entidad	X		X		X		
8	Considera que la entidad brinda información en la web sobre el Reglamento de Participación ciudadana u otras normas al respecto	X		X		X		
9	Considera que se ha designado un funcionario idóneo encargado del portal de transparencia de la entidad	X		X		X		
10	La información que publica la entidad, en referencia al uso de los fondos públicos (presupuesto, gastos y contrataciones, etc) es de la forma correcta.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Acceso a la información pública</b>								
11	Considera que mediante el portal de transparencia de la entidad se ha mejorado el acceso a la información de los ciudadanos	X		X		X		

12	La página web de entidad cuenta con un menú eficiente para ubicar información en el menor tiempo posible	X		X		X	
13	Considera que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando el derecho de acceso a la información de los ciudadanos	X		X		X	
14	La entidad cuenta con un manual que establezca el procedimiento para la solicitud, tramitación o denegatoria, cuando se requiere acceder a la información pública	X		X		X	
15	En el portal web existe un buzón, chat o correo que permita contactar con la entidad	X		X		X	
16	La información de la página web se encuentra actualizada según procedimientos internos o normativa nacional	X		X		X	
17	La información que la entidad brinda a los usuarios a través de su portal web es confiable	X		X		X	
18	Usted tiene conocimiento de toda la información que se encuentra publicada en el portal web de la municipalidad	X		X		X	
19	La entidad cuenta con un manual que establezca el procedimiento para la solicitud, tramitación o denegatoria, cuando se requiere acceder a la información pública	X		X		X	
20	Los reglamentos y procedimientos de gestión son publicadas de forma oportuna en el portal web institucional	X		X		X	
<b>Dimensión 3: Participación ciudadana</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la participación ciudadana, por lo que el nivel de participación ciudadana en las decisiones públicas mediante los mecanismos electrónicos implementados por la entidad es la correcta	X		X		X	
22	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico implementado para promover la participación ciudadana como redes sociales, fan page, correo electrónico centros de atención al cliente entre otros es	X		X		X	
23	¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la participación ciudadana con la institución?	X		X		X	
24	La entidad brinda las orientaciones necesarias a los ciudadanos	X		X		X	
25	La entidad promueve la comunicación con la ciudadanía	X		X		X	
26	La entidad promueve espacios para que participen los ciudadanos.	X		X		X	
27	La entidad permite a los ciudadanos opinar y participar en el debate público de manera informada y consciente	X		X		X	



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Externa</b>							
1	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.	X		X		X		
2	Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación	X		X		X		
3	Con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución	X		X		X		
4	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital	X		X		X		
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios	X		X		X		
6	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad	X		X		X		
7	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía	X		X		X		
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.	X		X		X		
9	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución	X		X		X		
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.	X		X		X		

11	La ciudadanía cuenta con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú	X		X		X	
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana.	X		X		X	
<b>Dimensión 2: Interna</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación	X		X		X	
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa	X		X		X	
15	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad	X		X		X	
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.	X		X		X	
17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	X		X		X	
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los trámites y/o servicios que brinda la institución	X		X		X	
19	La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas	X		X		X	
20	La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	X		X		X	
<b>Dimensión 3: Relacional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos	X		X		X	
22	La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía	X		X		X	
23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución	X		X		X	
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online	X		X		X	

25	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	<b>Dimensión 4: Promoción</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
27	El sistema implementado es amigable para el usuario	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
31	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
32	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: TICONA MACHACA ALEJANDRO   DNI: 01204797

Especialidad del validador: MAGISTER SCIENTIARUM EN ECONOMIA - MENCIÓN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

<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

30 de Setiembre del 2021

Firma del Experto Informante.

  
 Dr. Alejandro Ticona Machaca  
 CLAD - 2953  
 DOCENTE  
 UNA - PUNO



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Transparencia</b>								
1	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia de la entidad. ¿Cree Ud. que la información de la página web que brinda la entidad es de confianza?	X		X		X		
2	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia a la información de la entidad. ¿Cree Ud. que es accesible la información institucional mediante la página web?	X		X		X		
3	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia de la entidad. ¿Cree Ud. que la información institucional que brinda la entidad está muy claridad?	X		X		X		
4	Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la transparencia de la entidad	X		X		X		
5	La entidad realiza capacitación acerca de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	X		X		X		
6	Considera que la entidad cumple con los plazos de ley para la entrega de la información que es solicitada a la entidad	X		X		X		
7	Considera que la entidad enfatiza el principio de publicidad donde se establece información sobre la entidad	X		X		X		
8	Considera que la entidad brinda información en la web sobre el Reglamento de Participación ciudadana u otras normas al respecto	X		X		X		
9	Considera que se ha designado un funcionario idóneo encargado del portal de transparencia de la entidad	X		X		X		
10	La información que publica la entidad, en referencia al uso de los fondos públicos (presupuesto, gastos y contrataciones, etc) es de la forma correcta.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Acceso a la información pública</b>								
11	Considera que mediante el portal de transparencia de la entidad se ha mejorado el acceso a la información de los ciudadanos	X		X		X		

12	La página web de entidad cuenta con un menú eficiente para ubicar información en el menor tiempo posible	X		X		X	
13	Considera que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando el derecho de acceso a la información de los ciudadanos	X		X		X	
14	La entidad cuenta con un manual que establezca el procedimiento para la solicitud, tramitación o denegatoria, cuando se requiere acceder a la información pública	X		X		X	
15	En el portal web existe un buzón, chat o correo que permita contactar con la entidad	X		X		X	
16	La información de la página web se encuentra actualizada según procedimientos internos o normativa nacional	X		X		X	
17	La información que la entidad brinda a los usuarios a través de su portal web es confiable	X		X		X	
18	Usted tiene conocimiento de toda la información que se encuentra publicada en el portal web de la municipalidad	X		X		X	
19	La entidad cuenta con un manual que establezca el procedimiento para la solicitud, tramitación o denegatoria, cuando se requiere acceder a la información pública	X		X		X	
20	Los reglamentos y procedimientos de gestión son publicadas de forma oportuna en el portal web institucional	X		X		X	
<b>Dimensión 3: Participación ciudadana</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la participación ciudadana, por lo que el nivel de participación ciudadana en las decisiones públicas mediante los mecanismos electrónicos implementados por la entidad es la correcta	X		X		X	
22	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico implementado para promover la participación ciudadana como redes sociales, fan page, correo electrónico centros de atención al cliente entre otros es	X		X		X	
23	¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la participación ciudadana con la institución?	X		X		X	
24	La entidad brinda las orientaciones necesarias a los ciudadanos	X		X		X	
25	La entidad promueve la comunicación con la ciudadanía	X		X		X	
26	La entidad promueve espacios para que participen los ciudadanos.	X		X		X	
27	La entidad permite a los ciudadanos opinar y participar en el debate público de manera informada y consciente	X		X		X	



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Externa</b>								
1	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.	X		X		X		
2	Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación	X		X		X		
3	Con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución	X		X		X		
4	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital	X		X		X		
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios	X		X		X		
6	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad	X		X		X		
7	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía	X		X		X		
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.	X		X		X		
9	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución	X		X		X		
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.	X		X		X		

11	La ciudadanía cuenta con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú	X		X		X	
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana.	X		X		X	
<b>Dimensión 2: Interna</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación	X		X		X	
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa	X		X		X	
15	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad	X		X		X	
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.	X		X		X	
17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	X		X		X	
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los trámites y/o servicios que brinda la institución	X		X		X	
19	La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas	X		X		X	
20	La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	X		X		X	
<b>Dimensión 3: Relacional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos	X		X		X	
22	La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía	X		X		X	
23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución	X		X		X	
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan via online	X		X		X	



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Transparencia</b>								
1	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia de la entidad. ¿Cree Ud. que la información de la página web que brinda la entidad es de confianza?	X		X		X		
2	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia a la información de la entidad. ¿Cree Ud. que es accesible la información institucional mediante la página web?	X		X		X		
3	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la transparencia de la entidad. ¿Cree Ud. que la información institucional que brinda la entidad está muy claridad?	X		X		X		
4	Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la transparencia de la entidad	X		X		X		
5	La entidad realiza capacitación acerca de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	X		X		X		
6	Considera que la entidad cumple con los plazos de ley para la entrega de la información que es solicitada a la entidad	X		X		X		
7	Considera que la entidad enfatiza el principio de publicidad donde se establece información sobre la entidad	X		X		X		
8	Considera que la entidad brinda información en la web sobre el Reglamento de Participación ciudadana u otras normas al respecto	X		X		X		
9	Considera que se ha designado un funcionario idóneo encargado del portal de transparencia de la entidad	X		X		X		
10	La información que pública la entidad, en referencia al uso de los fondos públicos (presupuesto, gastos y contrataciones, etc) es de la forma correcta.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Acceso a la información pública</b>								
11	Considera que mediante el portal de transparencia de la entidad se ha mejorado el acceso a la información de los ciudadanos	X		X		X		

12	La página web de entidad cuenta con un menú eficiente para ubicar información en el menor tiempo posible	X		X		X	
13	Considera que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando el derecho de acceso a la información de los ciudadanos	X		X		X	
14	La entidad cuenta con un manual que establezca el procedimiento para la solicitud, tramitación o denegatoria, cuando se requiere acceder a la información pública	X		X		X	
15	En el portal web existe un buzón, chat o correo que permita contactar con la entidad	X		X		X	
16	La información de la página web se encuentra actualizada según procedimientos internos o normativa nacional	X		X		X	
17	La información que la entidad brinda a los usuarios a través de su portal web es confiable	X		X		X	
18	Usted tiene conocimiento de toda la información que se encuentra publicada en el portal web de la municipalidad	X		X		X	
19	La entidad cuenta con un manual que establezca el procedimiento para la solicitud, tramitación o denegatoria, cuando se requiere acceder a la información pública	X		X		X	
20	Los reglamentos y procedimientos de gestión son publicadas de forma oportuna en el portal web institucional	X		X		X	
<b>Dimensión 3: Participación ciudadana</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico mejora la participación ciudadana, por lo que el nivel de participación ciudadana en las decisiones públicas mediante los mecanismos electrónicos implementados por la entidad es la correcta	X		X		X	
22	Considera que la implementación del Gobierno Electrónico implementado para promover la participación ciudadana como redes sociales, fan page, correo electrónico centros de atención al cliente entre otros es	X		X		X	
23	¿Está Ud. de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico influye mejorando la participación ciudadana con la institución?	X		X		X	
24	La entidad brinda las orientaciones necesarias a los ciudadanos	X		X		X	
25	La entidad promueve la comunicación con la ciudadanía	X		X		X	
26	La entidad promueve espacios para que participen los ciudadanos.	X		X		X	
27	La entidad permite a los ciudadanos opinar y participar en el debate público de manera informada y consciente	X		X		X	





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

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>Dimensión 1: Externa</b>								
1	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.	X		X		X		
2	Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación	X		X		X		
3	Con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución	X		X		X		
4	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital	X		X		X		
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios	X		X		X		
6	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad	X		X		X		
7	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía	X		X		X		
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.	X		X		X		
9	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución	X		X		X		
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.	X		X		X		

11	La ciudadanía cuenta con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú	X		X		X	
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana.	X		X		X	
<b>Dimensión 2: Interna</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación	X		X		X	
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa	X		X		X	
15	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad	X		X		X	
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.	X		X		X	
17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	X		X		X	
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los trámites y/o servicios que brinda la institución	X		X		X	
19	La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas	X		X		X	
20	La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	X		X		X	
<b>Dimensión 3: Relacional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos	X		X		X	
22	La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía	X		X		X	
23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución	X		X		X	
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online	X		X		X	



## Anexo 8. Confiabilidad

Tabla 12

*Estadística de fiabilidad variable gobernabilidad*

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
Ítems Cuestionario	0.972	30

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	124,65	315,503	,760	,971
P2	124,65	315,503	,760	,971
P3	124,35	306,766	,652	,972
P4	124,05	314,366	,677	,972
P5	124,20	307,116	,826	,971
P6	124,00	318,105	,683	,972
P7	124,65	315,503	,760	,971
P8	124,65	315,503	,760	,971
P9	124,35	306,766	,652	,972
P10	124,05	314,366	,677	,972
P11	124,20	307,116	,826	,971
P12	124,00	318,105	,683	,972
P13	124,65	315,503	,760	,971
P14	124,35	306,766	,652	,972
P15	124,05	314,366	,677	,972
P16	124,20	307,116	,826	,971
P17	124,00	318,105	,683	,972
P18	124,15	310,029	,779	,971
P19	124,40	309,095	,708	,972
P20	124,30	299,800	,871	,971
P21	124,20	309,853	,793	,971
P22	124,25	307,355	,897	,971
P23	124,20	307,116	,826	,971
P24	124,00	318,105	,683	,972
P25	124,65	315,503	,760	,971
P26	124,35	306,766	,652	,972
P27	124,05	314,366	,677	,972
P28	124,20	307,116	,826	,971
P29	124,00	318,105	,683	,972
P30	124,15	310,029	,779	,971

Tabla 13

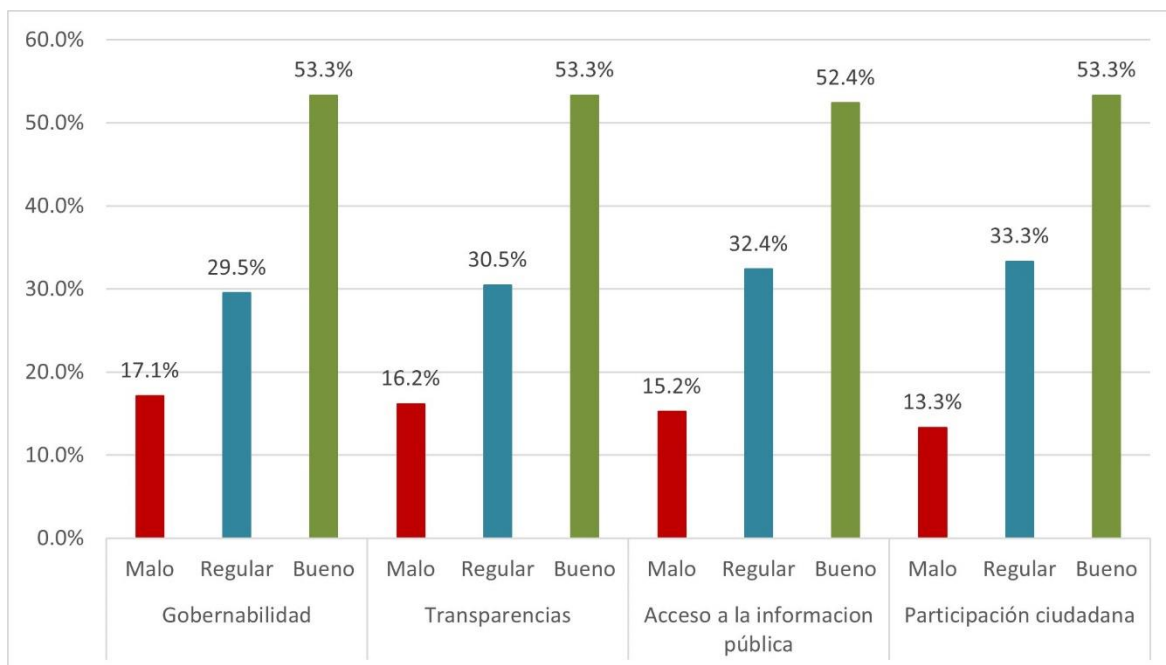
*Estadística de fiabilidad variable gobierno electrónico*

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

## Anexo 9. Resultados

**Figura 2**

*Niveles de percepción de la gobernabilidad y sus dimensiones*



**Figura 3**

*Niveles de percepción del gobierno electrónico y sus dimensiones*

