



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gobierno electrónico y transparencia en el Consejo Regional de  
Ayacucho, 2021

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

**AUTORA:**

Cárdenas Paredes, Astrid Gleny (ORCID: 0000-0002-3977-1596)

**ASESOR:**

Dr. Carcausto Calla, Wilfredo Humberto (ORCID: 0000-0002-3218-871X)

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios, a mi padre, a mi esposo, a mi hijo y muy en especial a mi madre que, con su amor infinito, incansablemente día a día trata de convertirme en un mejor ser humano.

## **Agradecimiento**

Al Consejo Regional de Ayacucho; que este trabajo de investigación demuestre mi gratitud y represente mi contribución para hacerla cada día mejor. A la Universidad Cesar Vallejo, por permitirme crecer académica y profesionalmente. Por último, pero no menos importante, a mi asesor, ya que su apoyo y exigencia permitieron el desarrollo de mi investigación.

## Índice de contenido

	Pag,
Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	17
3.4. Técnicas, e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método, de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS.....	21
4.1. Resultados, descriptivos por variables .....	21
4.2. Resultados, inferenciales .....	25
V. Discusión .....	30
VI. CONCLUSIONES .....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38

ANEXOS ..... 45

## Índice de tablas

	<b>Pag,</b>
Tabla 1. Validación de juicio de expertos .....	19
Tabla 2. Distribución de frecuencia de las dimensiones de la variable 1 .....	22
Tabla 3. Distribución de frecuencia de las dimensiones de la variable 2 .....	24
Tabla 4. Prueba de normalidad .....	25
Tabla 5. Correlación del gobierno, electrónico y la transparencia .....	26
Tabla 6. Correlación entre el gobierno electrónico y la rendición de cuentas .....	27
Tabla 7. Correlación entre el gobierno electrónico y el acceso a la información .	28
Tabla 8. Correlación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana .	29
Tabla 9. Distribución de la población según características sociales .....	60

## Índice de figuras

	<b>Pag,</b>
Figura 1. Diagrama de diseño correlacional.....	16
Figura 2. Niveles de la variable gobierno electrónico.....	21
Figura 3. Niveles de la variable transparencia.....	23

## Resumen

El objetivo de estudio de esta investigación buscó determinar cómo se relacionan el gobierno electrónico y la transparencia en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021. Se utilizó la siguiente metodología: El tipo de investigación fue básico, con un diseño no experimental, a través de un enfoque cuantitativo - transversal, siendo correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta para ambas variables y el instrumento el cuestionario, la población de estudio estuvo conformada por 47 colaboradores que laboran en el Consejo Regional.

El resultado de la investigación fue positivo, ya que con un coeficiente Rho de Spearman igual a 0,795 se aceptó la hipótesis general de la investigación, demostrando que las variables presentan una correlación positiva considerable; en esta línea, las conclusiones a las que se llegaron fueron que: el gobierno electrónico se relaciona de manera positiva con las tres dimensiones de la variable transparencia en el Consejo Regional de Ayacucho; adicionalmente el 70,21% de la muestra considera al gobierno electrónico en un nivel de implementación medio y el 8,51% entienden que la variable transparencia es de alta utilidad, mientras que el 74,47% regular.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, transparencia, Consejo Regional de Ayacucho, modernización del estado, acceso a la información pública.

## **Abstract**

The study objective of this research sought to determine how electronic government and transparency are related in the Regional Council of Ayacucho, 2021. The following methodology was used: The type of research was basic, with a non-experimental design, through a quantitative approach - transversal, being correlational. The technique used was the survey for both variables and the instrument the questionnaire. The study population consisted of 47 collaborators who work in the Regional Council.

The result of the research was positive, since with a Spearman Rho coefficient equal to 0.795, the general hypothesis of the research was accepted, showing that the variables present a considerable positive correlation; Along these lines, the conclusions reached were that: electronic government is positively related to the three dimensions of the transparency variable in the Regional Council of Ayacucho; Additionally, 70.21% of the sample considers electronic government at a medium level of implementation and 8.51% understand that the transparency variable is highly useful, while 74.47% regular.

**Keywords:** electronic government, transparency, Consejo Regional de Ayacucho, modernization of the state, access to public information.

## I. INTRODUCCIÓN

La influencia de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) como herramienta en las tareas de administración y gobierno del sector público han permitido que estas instituciones puedan brindar servicios gubernamentales de manera más eficiente ante las dificultades de distancia, tiempo y complejidad de las organizaciones; asimismo, apoyar en la adopción de conceptos como la participación ciudadana, la rendición de cuentas, el libre acceso a las actividades del Estado y a la información pública (Vargas, 2011).

Es así que a nivel internacional, para Seavers (2018), en las últimas décadas la transparencia gubernamental se volvió un tópico que se tiene que tratar a detalle dentro de la administración pública al cuestionar si el acercamiento a la información gubernamental por parte de la ciudadanía, es beneficiosa para las instituciones estatales; en los EE.UU. en el ámbito federal, estatal y local, los administradores públicos se enfrentan al desafío de determinar qué datos deben ser de conocimiento público, poniendo en duda la voluntad para establecer políticas de transparencia realmente firmes.

Por su parte, Pérez et al. (2016) considera que en México se busca conseguir que el gobierno cambie la producción de los servicios que otorga, a través del uso eficiente de las TIC, del crecimiento de una sociedad civil abierta y participativa, de la evolución de la administración pública y del uso de la transparencia de la información para la rendición de cuentas. Es así que el principal obstáculo que se les presento fueron los limitados esfuerzos mostrados en el proceso del gobierno electrónico y su conexión con los demás procesos de modernización del Estado, una brecha digital y una infraestructura tecnológica escasa propia de países en vías de desarrollo.

De manera similar para Gómez y Montesinos (2014), el gobierno electrónico y la transparencia en Colombia, enfrentan retos que pasan por identificar las barreras reales al acceso, a la interpretación y al uso de la información pública. Ya que más información no necesariamente representa mejores resultados, por lo que

se requiere información relevante, pertinente y comprensible, antes que un gran volumen de datos que los ciudadanos no pueden interpretar y que se complica con los niveles de analfabetismo y la mala conectividad a internet que se presentan en la mayoría de provincias rurales.

En el Perú, Calmett (2021) en su estudio correlacional en el Municipio de la provincia de Islay, encontró que, las dificultades de la población se presentan al momento de realizar trámites en las instituciones públicas, las demoras que existen, la mala organización, un crecimiento lento del gobierno electrónico y la transparencia, ya que los ciudadanos en la actualidad exigen un estado moderno, flexible y que se enfoque en el servicio a las personas.

Silva (2021) encontró que, en el distrito de la Victoria a pesar de contar con un portal web, no presentan normas o lineamientos bien definidos ni mucho menos acciones coordinadas orientadas a la implementación del gobierno electrónico, el autor sostiene que esta problemática se origina por la falta de planificación institucional, sinergia en los niveles de gobierno, brechas en el capital humano, poca practicidad en los servicios públicos brindados y a la falta de proyección de acuerdo a la realidad local.

Por su parte Infante (2019), encontró que a la hora de implementar el gobierno electrónico en las sedes provinciales de la Procuraduría Pública del RENIEC, estas presentaban dificultades debido a una brecha en la infraestructura informática y de telecomunicaciones, de manera similar Aranibar (2018) al realizar su estudio en el Municipio de la provincia de Yungay observó que las TIC no se habían implementado de manera adecuada lo cual influía en los servicios y la información que dicho municipio ofrece a su población.

Por su parte, Allauca (2017), sostiene que los funcionarios de los gobiernos locales en el departamento de Ancash no cumplen con hacer pública la información concerniente a la gestión que realizan, con bajos índices de transparencia en la gestión pública que empeoran con la baja conectividad a internet en las zonas rurales y hogares con computadoras sin conexión a internet.

Es así que todo lo descrito previamente no es ajeno al departamento de Ayacucho, pues, el Consejo Regional de Ayacucho (CRA), órgano normativo y fiscalizador que entre sus principales funciones están las de aprobar, modificar o derogar la normativa que regula en materia de competencia funcional en el Gobierno Regional de Ayacucho.

Al momento de realizar esta investigación, se observó que el uso estratégico de las TIC como parte del proceso de implementación del gobierno electrónico es limitado, ya que en su mayoría el personal de planta y los consejeros regionales no son capacitados en temas relacionados a tecnología; el acceso a internet es limitado por la falta de un servicio con un ancho de banda suficiente, no cuentan con herramientas, equipos informáticos modernos y actuales que faciliten sus labores. Estas dificultades se agudizan en el contexto actual que vivimos, ya que, por la emergencia sanitaria, la mayoría de actividades que realizaba el CRA, han pasado a la modalidad del trabajo remoto, siendo el ejemplo más relevante el de las sesiones de consejo. Adicionalmente se observa que la página web es estática, de difícil acceso y los procesos del CRA no contemplan el uso de TIC.

En lo que concierne a la transparencia y acceso a la información pública, la institución materia de investigación (CRA), pone a disposición datos referidos a su gestión y a actividades realizadas, pero, este proceso no es del todo adecuado, toda vez que, son difundidos en el sitio web del Gobierno Regional de Ayacucho (GRA) en un vínculo de difícil acceso al ciudadano. Así mismo, las acciones realizadas tales como aprobaciones de dictámenes, ordenanzas, fiscalizaciones y otros; también son publicadas a través de su cuenta de Facebook, el cual no es un canal oficial.

Por otro lado, el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020 – 2024 no establece como objetivo estratégico la implementación del gobierno electrónico y la transparencia, es por ello que trabajadores y autoridades de la mencionada institución no muestran de manera ágil, dinámica y adecuada los actuare realizados, haciendo ello que la población ayacuchana desconozca los contenidos completos, de cada acción.

De no tomar medidas con relación a la problemática expuesta se afectarían a los objetivos institucionales planteados; la población ayacuchana se vería afectada al no poder acceder a un derecho fundamental como lo es el de la transparencia de la información; asimismo, se estarían incumpliendo obligaciones establecidas por ley, lo cual implicaría procesos administrativos, así como también responsabilidad civil y penal. De esta manera surgió el problema general de esta investigación, teniendo como interrogante: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la transparencia en el Consejo Regional, 2021?

Para Méndez (2013), una investigación debe justificarse a nivel teórico, práctico y metodológico; por consiguiente, el presente estudio se justifica a nivel teórico, ya que podrá ser utilizada como antecedente y referente para futuras investigaciones relacionadas a los conceptos de modernización del estado y transparencia de la información. A nivel práctico, los resultados permitirán beneficiar al Consejo Regional de Ayacucho, brindándoles insumos para una mejor toma de decisiones, más aún en la realidad nacional actual, ya que la sociedad requiere el mejor de los desempeños y compromisos por parte del sector público. A nivel metodológico, al utilizar el método científico y el diseño de una investigación cuantitativa, permitirá generar conocimiento válido y confiable asimismo el cuestionario aplicado podrá ser utilizado por futuros tesis.

Es por ello que, como objetivo general se tuvo: Encontrar la relación entre el gobierno electrónico y la transparencia en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021; adicionalmente se establecieron como objetivos específicos los siguientes: 1, determinar la relación entre el gobierno electrónico y la transparencia de la rendición de cuentas en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021. 2, determinar la relación entre el gobierno electrónico y la transparencia del acceso a la información en el Consejo Regional, 2021. 3, determinar la relación entre el gobierno electrónico y la transparencia de la participación ciudadana en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Como parte de la revisión de la literatura, a fin de construir las bases teóricas entre los antecedentes nacionales esta Silva (2021), quien al realizar su investigación cuantitativa de corte transeccional de tipo básica, en el Municipio del distrito de la Victoria, con una muestra de 35 servidores públicos, buscó encontrar el vínculo entre el gobierno electrónico y la transparencia, encontrando entre sus principales resultados que con un coeficiente de Spearman de 0,542 la relación de las variables de estudio es positiva media y que la percepción del Gobierno electrónico es alta con un 69%.

De manera similar García (2021), al investigar el vínculo entre el gobierno digital y el acceso a la información pública, teniendo el enfoque cuantitativo de nivel correlacional, contando con 471 individuos como población y una muestra de 37 individuos del Municipio de la Provincia de San Martín, encontró que dichas variables se correlacionaban con un coeficiente de Spearman de 0,616. Asimismo, la percepción del gobierno digital era media con 51.35 %.

Por su parte Laban (2020), al realizar su investigación descriptiva correlacional, encontró que el gobierno electrónico se relaciona a un nivel alto con la participación ciudadana ( $Rho$  de Spearman=0,751) en el Municipio Distrital Veintiséis de Octubre; asimismo teniendo en consideración que su muestra de investigación estuvo conformada por 192 personas, el 79.2 % de ellos considera eficiente al gobierno electrónico con un nivel alto.

En cambio Paredes (2020), al realizar su investigación en el Municipio del Distrito de La Banda de Shilcayo, buscó encontrar el nivel de correlación del gobierno electrónico con la rendición de cuentas, con una muestra de 95 trabajadores, utilizando la encuesta y el cuestionario encontró que, el nivel del gobierno electrónico era percibido como medio con un 55.8 % y como alto con un 26,3 %, mientras que los resultados estadísticos inferenciales encontró un Spearman de 0,916 demostrando un nivel alto de correlación.

Por su parte Díaz (2019), tuvo como objetivo aclarar la influencia del gobierno digital en el control del presupuesto y la Cuenta General de la República, su población conformada por 1300 y una muestra de 56 trabajadores del Congreso de la República, utilizando el cuestionario y como instrumento la entrevista no estructurada; encontró como resultados que el 70% consideró que el gobierno digital está contribuyendo con una gestión pública más transparente y que no se tienen proyecciones de estudios sectoriales previos realizadas por las diferentes comisiones Legislativas, así como la realización de audiencias públicas donde se rinda cuenta sobre gastos y partidas.

A nivel internacional sobresalen Cruz y Pinacho (2020), quienes investigaron cómo el gobierno electrónico aporta a la rendición de cuentas ya que es una herramienta que ayuda a la apertura gubernamental, concluyendo que las TIC hacen aportes suficientes para ser reconocidas como herramientas de Gobierno Abierto, en particular el caso del sector carretero del estado de Oaxaca, que ha hecho uso de Software como herramienta en el campo de trabajo, pero también para los procesos de transparencia y rendición de cuentas, pues tuvieron como propósito mejorar el desempeño del sector público, simplificar su gestión y facilitar el vínculo entre el estado y ciudadanía.

Henderson (2019), quien tuvo como realidad problemática la falta de confianza en la tecnología, las preferencias personales y la incapacidad percibida para utilizar los servicios en línea por los adultos mayores como posibles razones del retraso en la implementación del gobierno electrónico en los Estados Unidos. El estudio exploratorio cualitativo, con una población de 21 adultos mayores, encontró que La mayoría de los participantes informaron haber utilizado los servicios de gobierno electrónico de alguna manera, mientras que el 10% restante no lo hizo debido a problemas de visión, la sobreabundancia de información, aversión personal a la tecnología y/o la creencia de que el gobierno electrónico no es favorable. Sin embargo, el 28% de los participantes que habían utilizado el gobierno electrónico prefirieron las interacciones cara a cara con las personas en lugar de los servicios en línea, al tiempo que reconocieron los beneficios del gobierno electrónico en términos de conveniencia. Además, los participantes sugirieron que

el uso del gobierno electrónico podría mejorar si se ofrecen explicaciones de la terminología en línea, ejemplos de servicios e instrucciones sobre los servicios en línea primarios, como los servicios web.

Tirenti (2019), estudió la problemática vinculada a las dificultades relacionadas a los cambios del gobierno electrónico en el sector público argentino; con un enfoque cualitativo, utilizando el análisis documental y la entrevista como técnicas, encontró que la introducción de un sistema de gestión documental electrónica, como estrategia de gobierno electrónico para modernizar el uso de papel y de otros aplicativos, significó aportes importantes en la transparencia de la gestión, en particular en las áreas de acceso a la información y de control externo.

De manera similar Al-Bulushi (2017), estudio de manera cualitativa, cómo el uso de las TIC y de la sociedad de conocimiento eran utilizadas como herramientas del e-government, ya que Omán ocupaba el puesto 64 en implementación del gobierno electrónico en comparación con otros países de su región; con una muestra de 25 ejecutivos de las principales organizaciones gubernamentales concluyó que existe la necesidad de un gobierno electrónico, que El gobierno electrónico crea desafíos, que dichos desafíos requieren un líder y que un líder con habilidades particulares mitiga los desafíos e influye en el camino hacia el éxito.

Por su parte la investigación de Asad (2017), reveló los factores críticos que afectan el papel de la integración de servicios en la implementación del gobierno electrónico en Jordania. Asimismo, sus entrevistas revelaron que el primer factor que afectó la situación actual fue el nivel de servicios disponibles. Algunos participantes se mostraron satisfechos con el nivel actual de calidad alcanzado para los servicios de gobierno disponibles. Sin embargo, otros participantes no estaban nada contentos porque creen que el nivel actual de servicios de administración electrónica es aún menor de lo esperado y necesita más mejoras. Por lo tanto, el nivel de los servicios de gobierno electrónico actuales se calificó como un punto crítico ya que influye en la situación actual de los servicios en el despliegue del gobierno electrónico en Jordania.

En la década de los 70, el avance tecnológico comenzó a desarrollarse mucho más rápido, iniciándose así la era de la información, donde la mayoría de los puestos de trabajo estaban asociados a la creación y almacenamiento de todo tipo de información teniendo como características principales una abundante cantidad de datos, distancias geográficas y de tiempo reducidas al mínimo, comunicación en tiempo real y una notaría discriminación en el acceso a la información. En cambio, la sociedad del conocimiento es el ideal al que debemos llegar, pero la era de la información lo ha impedido debido a intereses políticos y económicos. La era del conocimiento por su parte, es una etapa evolutiva hacia la cual nos dirigimos como humanidad, se podrá alcanzar siempre y cuando la información deje de ser un volumen de datos indiferenciados y se asuma como una fuente de poder (Balderas, 2009).

En el contexto actual de globalización, las tecnologías de la información han contribuido de manera muy importante en la sociedad; en 1991 con la aparición del internet, el uso de nuevas tecnologías pasó a utilizarse de manera regular en las actividades cotidianas. El número de usuarios que utilizan plataformas tecnológicas ha crecido exponencialmente, por lo que, muchos de los servicios que se prestaban de manera tradicional; es decir, con el usuario presente en la institución, ahora son factibles de prestarse a través de la red (Guevara y Uc, 2021).

Uno de los mejores usos que se le puede dar a la tecnología, definitivamente, es su aplicación en los procesos de comunicación, ya que, gracias a avances como el de las telecomunicaciones, se logró, por ejemplo, pasar del uso del telégrafo al envío de mensajes mediante aplicaciones móviles como el WhatsApp o el Telegram y la capacidad de interactuar por medio de videollamadas y videoconferencias (Rendón y Pacheco, 2019).

En ese mismo contexto, para Joyanes (2015), las TIC están transformando a la sociedad, ya que les permiten a las personas, poder comunicarse, interactuar, trabajar y compartir de manera más fácil; actualmente, existe información significativa prácticamente en cualquier lugar del mundo, y se puede acceder a ella

desde cualquier dispositivo y en cualquier momento. La Red actual que conecta a miles de millones de personas, se crea en tiempo real por la cooperación constante entre dispositivos digitales (laptops o portátiles, teléfonos inteligentes, tabletas, desktops, videoconsolas, smart TV), lectores de libros electrónicos (eReaders), y la conexión a redes cableadas, sin cable (inalámbricas) o móviles.

La modernización de los procesos y actividades del Estado peruano, se inicia en todas las instituciones e instancias del Estado peruano, teniendo como finalidad incrementar de manera sustancial los niveles de eficiencia del sector público, de tal modo que se pueda brindar un mejor servicio a la población, teniendo como prioridad la optimización del uso de recursos públicos (Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización del Estado, 2002).

Es así que a través del artículo 1 se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, norma que fue en aquel entonces el principal instrumento de orientación en el proceso de modernización del sector público peruano considerando en el ámbito de aplicación a los Gobiernos Regionales entre otras entidades que conforman los distintos niveles de gobierno y que tuviera por objetivo orientar, articular e impulsar en todas las entidades estatales, la modernización hacia una gestión pública cuyos resultados impacten positivamente en la población y el desarrollo del país (Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, 2013).

La Presidencia de la República Peruana a partir del 2015, cambia la terminología a gobierno digital para referirse al gobierno electrónico y aprueba la ley definiéndola como la utilización estratégica de la tecnología en la gestión pública para la creación de valor por las entidades estatales (Decreto Legislativo N°1412, 2018). Asimismo, recién en el 2021, en el contexto de la emergencia sanitaria, se reglamenta la ley del gobierno digital, conceptualizando a la gobernanza digital como los procesos, herramientas y normas para articular, dirigir, evaluar y supervisar el uso de la tecnología y el proceso de transformación digital en el Perú (Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, 2021).

Kassen (2018), señala que los contextos locales siempre juegan un papel crucial al impulsar la adopción de TIC en las reformas del sector público, por ejemplo, en el contexto de una nación en vías de desarrollo, la evolución del gobierno electrónico resulta ciertamente un fenómeno mucho más complejo que en un estado desarrollado típico y, en general, incluye nueve etapas de madurez, a saber, estrategias de desarrollo de infraestructura, creación de portales, concientización de la ciudadanía, integración y desarrollo. Asimismo, sugiere considerar el modelo de Gartner, el cual considera cuatro etapas de desarrollo, que son: Presencia en la web (proporcionar información genérica para los ciudadanos), interacción (promover servicios interactivos), transacción (promover transacciones servicios en el gobierno en la comunicación diaria con todas las partes interesadas) y, finalmente, la transformación (la renovación total de la gobernanza multidimensional de manera digital).

De manera similar para Melitski y Calista (2016), existe poco conocimiento, sobre la influencia que tienen las mejores prácticas en la digitalización del gobierno. Las redes sociales y la Web 2.0 han redefiniendo la forma en la que las personas usan la Internet, es decir, llevándolo más allá de centrarse en los materiales disponibles en los sitios web. Al mismo tiempo, un número cada vez mayor de funcionarios y entidades gubernamentales han establecido su presencia en redes sociales más baratas de montar y mantener, esto indica que el gobierno digital está impulsando su participación, como algo más que una tendencia o moda pasajera; entonces surgen dos desafíos reales tanto para los académicos como para los profesionales del sector público: uno, utilizar mejor las TIC para impulsar el desempeño de las organizaciones públicas mientras se aumenta la gobernabilidad democrática y, dos, formular métodos para mantener la efectividad de las empresas gubernamentales digitalizadas.

Alvarenga et al. (2020) sostiene que digitalizar los servicios públicos representa una necesidad primordial de numerosos gobiernos a nivel mundial. Un estado que desarrolla políticas basadas en mejoras a través de la digitalización no solo obtendrá un efecto creciente en su economía, también logrará masificar la participación de la ciudadana. Asimismo, la gestión del conocimiento podría

proporcionar la estrategia general y las técnicas para gestionar elocuentemente el contenido del gobierno digital con el fin de hacer que el conocimiento sea más utilizable y accesible y mantenerlo actualizado. Para el éxito del gobierno digital, se deben realizar más estudios utilizando métodos apropiados y propuestas para nuevos modelos de investigación, que incluyan el enfoque de gestión del conocimiento en la literatura del gobierno digital. Desde una perspectiva de gestión del conocimiento, el gobierno digital podría considerarse un aspecto esencial de la innovación, la coproducción, la transparencia y la generación de valor público.

Es así que para Rincón y Vergara (2017), las dimensiones del gobierno electrónico están conformadas por la dimensión externa, la dimensión interna y la dimensión relacional; las cuales formarán parte de la presente investigación.

Con relación a la dimensión externa, Para Salvador (2002), esta referida a la utilización de TI como herramienta para brindar servicios e información; así como también para facilitar la relación entre el sector público y la ciudadanía. De manera similar Armas y Armas (2011) señala que comprende el cómo la prestación de servicios se asocia con la capacidad de interrelación con la población a través de los canales que surgen de implementar las TIC. Por su parte Rincón y Vergara (2017), la definen como el máximo aprovechamiento de las TIC para brindar servicios e interrelacionarse con la población, brindándoles un mayor acceso y mejores servicios públicos. Los indicadores utilizados son el nivel del servicio, el nivel de interacción y el uso de canales de información y comunicación.

Por su parte, para Salvador (2002) la dimensión interna está conformada por las acciones de la gestión pública en cuanto al uso de las TIC para el mejor funcionamiento interno de la organización y así obtener una mayor efectividad. Por su parte Armas y Armas (2011) resalta el uso e implementación de las TIC como motor del cambio, más sin embargo señala que ello no es suficiente, si no se realiza un rediseño de procesos teniendo como prioridad al ciudadano y enfocándose en la formación, motivación y la cultura administrativa de los servidores públicos. Para Rincón y Vergara (2017), está relacionada con el impacto de las estrategias de transformación estructural promovidas por el uso de las TIC en el sector estatal,

con énfasis en el aprendizaje, la motivación del talento humano y un cambio en la visión de la forma de trabajo. Los indicadores utilizados son el uso de TIC, la adaptación y la eficiencia.

Con relación a la dimensión relacional, Salvador (2002) sostiene que esta es la que tiene mayor potencial, ya que permite crear una red de intercambio de información y recursos con otros actores del sector público para la mejora y creación de servicios. De manera adicional Armas y Armas (2011), resaltan los beneficios de las TIC en esta dimensión, ya que, favorecen a la creación de extranet, donde diferentes administraciones pueden tener acceso a otras de manera colaborativa. Así mismo Rincón y Vergara (2017), la ven como la necesidad de interrelación entre instituciones estatales similares, con el objetivo de mejorar sus procesos y aplicar mejores estrategias. Los indicadores utilizados son el intercambio de recursos, mejoras de proceso, mejora de servicio y transparencia.

De manera similar a la normativa de la modernización del estado, la transparencia de la información se encuentra en los derechos fundamentales de los ciudadanos, tal es así que la carta magna claramente la señala como la facultad de la población de poder solicitar información requerida de cualquier entidad pública, y que esta, dentro de los plazos legales, deberá proporcionarla (Constitución Política del Perú, 1993, Capítulo I, Artículo 2).

De entre las iniciativas para fomentar la transparencia, el gobierno de Perú, en línea con la Constitución, emitió normativas que promuevan la transparencia de los actos del sector público y el acceso a la información, debiendo las instituciones públicas a través de internet publicar los datos generales de las instituciones, sus documentos de gestión, información relacionada a sus presupuestos, sueldos, beneficios, contratos de bienes y servicios, las actividades de representación desarrolladas y otros que las entidades consideren pertinentes (Ley N.º 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2002).

Con el objetivo de fortalecer la transparencia en el país, el gobierno crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, entidad

que depende del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, teniendo entre sus principales funciones las de supervisar que se cumplan a cabalidad las normas emanadas por el estado en materia de transparencia, así como también de promover una cultura de acceso a la información pública (Decreto Legislativo N° 1353, 2017).

Es así que el estado peruano, aprueba la normativa para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las instituciones del sector público con formatos de información obligatorios a fin de asegurar que se cumpla el principio de publicidad de la información y así fomentar una cultura de transparencia (Resolución Ministerial 035-2017-PCM, 2017).

Por su parte, García y Matallana (2017) al estudiar la transparencia municipal en España, concluyeron que ser parte de una determinada agrupación política, no representa un factor que resulte determinante, así como tampoco lo es la renta per cápita ni la demarcación territorial. Por lo que, se debe considerar el factor humano, la transparencia necesita de manera urgente la participación ciudadana para consolidarse, no es suficiente con trasladar información a páginas web; el reto es hacer esa información comprensible para la ciudadanía.

Sandoval (2019) concluye que a lo largo del tiempo hay un constante dinamismo y adaptación hacia nuevos elementos y retos por parte de las instituciones públicas en México, por lo que podrían servir como referentes para el posicionamiento de portales de transparencia y la consolidación de políticas públicas relacionadas a este tema, es decir, el autor sugiere utilizar modelos exitosos en cuanto a la implementación y uso de la transparencia y tomarlos como referencia.

Furtado (2020), sugiere cuatro tipos de transparencia: plena, nominal, condicionada y la transparencia en la asignación y gestión de información confidencial. Asimismo, resalta que no se debe confundir rendición de cuentas con transparencia, ya que; la rendición de cuentas denota en términos generales el deber de un individuo u organización de responder de alguna manera sobre cómo

han llevado a cabo su gestión. Transparencia significa, en términos generales, la realización de negocios de una manera que hace que las decisiones, las reglas y otra información sean visibles desde el exterior; la transparencia es un factor que se asocia con la confianza de la ciudadanía en las instituciones estatales y el gobierno (Saldanha y Da Silva, 2020).

Paricio et al (2020), sostienen que la información que brindan los ayuntamientos de Valencia – España en sus webs, es escasa, ello limita su rol como fuentes de información para la rendición de cuentas, así como la posibilidad de una mejor participación ciudadana. Al buscar relacionar qué modelos de web y portales de transparencia promueven de manera más eficaz la relación con la ciudadanía, concluyen que estos medios no se contemplan en general como canales para mejorar el diálogo con la población.

De acuerdo con Ugalde (2002) las dimensiones de la transparencia son:  
Dimensión 1: Rendición de cuentas, que viene a ser la obligación constante de los servidores públicos de informar a la ciudadanía, de las actividades y actos que desarrollan como resultado de la asignación de un cargo público y que implica sanciones en caso de incumplimiento. Los indicadores utilizados son la transparencia, la participación y las audiencias públicas de rendición de cuentas.

Dimensión 2: Acceso a la información, entendido como el derecho fundamental que tienen las personas a obtener información de cualquier institución pública (Comisión Andina de Juristas, 2003). Asimismo, se entiende como información pública a cualquier tipo de documentación financiada por el presupuesto público utilizado para ejercer un cargo público y tomar una decisión de naturaleza administrativa. Los indicadores utilizados son el nivel de acceso a la solicitud y acceso a la información, la redacción entendible en el portal de transparencia, la redacción entendible en el portal de transparencia y la información actualizada sobre los datos de autoridades.

Dimensión 3: Participación ciudadana, según Pérez (2002), es una manera de participar y controlar a las autoridades políticas, a través de lineamientos

establecidos, los mismos que promueven una cultura democrática. Adicionalmente se entiende como el derecho que tienen los ciudadanos de mostrar sus intereses y demandas, con el propósito de influir en la formulación y toma de decisiones del aparato estatal; los indicadores utilizados son el manejo de la información, la toma de decisiones, la vigilancia y la consulta ciudadana (JNE, 2008).

A fin obtener resultados sólidos y mejorar los niveles de transparencia, se decidió utilizar todas las dimensiones de esta última variable en la presente investigación, pues se considera que la coyuntura actual exige que todos nos involucremos en la difícil tarea de erradicar la corrupción de nuestra sociedad.

### III.METODOLOGÍA

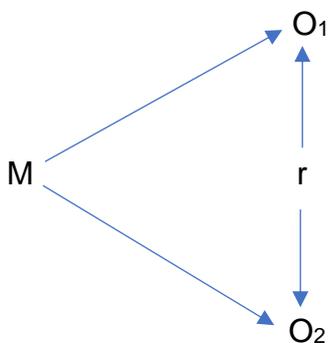
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación contó con un enfoque cuantitativo de tipo básico, pues el estudio reconoció a diversas teorías existentes, y al prestar atención a un nivel filosófico-científico, el razonamiento lógico y la observación fueron utilizados como herramientas de investigación, es así que el interés por solucionar un determinado problema, fue la acción que motivó este trabajo de investigación (Esteban, 2018).

El diseño fue no experimental, ya que no se cambió de manera intencional las variables de estudio; se prestó especial atención al entorno de la organización y como se manifestaba la realidad problemática, para luego analizarla; fue de corte transversal ya que se recolectó información en un único momento; además, es correlacional, pues se trató de entender cómo se correlacionan las variables planteadas (Palella y Martins, 2012).

**Figura 1**

*Diagrama de diseño correlacional*



*Nota.* "O<sub>1</sub>" y "O<sub>2</sub>" representan la observación de las variables gobierno electrónico y transparencia respectivamente; "r" representa la relación de dichas variables.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Se establecieron las variables siguientes:

Variable 1: Gobierno Electrónico.

Variable 2: Transparencia.

Asimismo, la operacionalización se detalla de manera completa en el anexo N° 02.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **Población**

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), los sujetos con características en común que fueron de importancia para este estudio representan la población; ante ello la población fue conformada por 47 servidores públicos del Consejo Regional de Ayacucho entre consejeros (16) y personal de planta (31).

#### **Criterio de inclusión**

Se consideró a todos los trabajadores que laboran en la sede central del Consejo Regional de Ayacucho, ya que son quienes cumplen actividades relacionadas de manera directa e indirecta en las funciones de consejería regional.

#### **Criterio de exclusión**

Se excluyó a los colaboradores que, por motivos de fuerza mayor, vacaciones o comisión de servicios se encontraron ausentes a la hora de aplicar los instrumentos de investigación.

#### **Muestra**

En concordancia con Vázquez (2017), la muestra debe incluir a cualquier individuo o sujeto de la población que tenga la misma probabilidad de ser elegido al azar o de manera mecanizada como sujeto de estudio; por lo que la muestra estuvo formada por la totalidad de los 47 servidores públicos que laboran en el Consejo Regional de Ayacucho.

### **Unidad de Análisis**

La unidad de análisis del estudio, fue representada por el personal que labora en el Consejo Regional de Ayacucho, pues son elementos nucleares que conforman el estudio; vale decir, son individuos que formaron parte de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

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

#### **Técnica**

Los datos fueron recolectados utilizando la técnica de la encuesta, pues es una herramienta ampliamente utilizada por la comunidad científica para conseguir información de personas cuyo conocimientos y opiniones son importantes al realizar un estudio científico. (Palella y Martins, 2012).

#### **Instrumento**

El instrumento utilizado fue el cuestionario como herramienta de medición, del tipo Likert con escala de opinión; herramienta que forma parte de la encuesta, utilizado con frecuencia por la comunidad científica al recolectar información relacionada a variables de estudio, su uso es relativamente sencillo con resultados inmediatos. (Hernández y Mendoza, 2018).

La ficha técnica de los instrumentos se detalla de manera completa en el anexo N° 03.

#### **Validez de contenido**

la validez se determinó con la técnica del juicio de expertos, contando con la opinión favorable de expertos en las ramas de Gestión pública, Investigación Científica, y Sistemas de la Información de la comunidad Vallejana (Palella y Martins, 2012).

**Tabla 1***Validación de juicio de expertos*

Variables	Nº	Expertos	Especialidad	Opinión
Gobierno electrónico y Transparencia	1	Wilfredo Humberto Carcausto Calla	Dr. en Educación	Aplicable, hay suficiencia
	2	Marlon Frank Acuña Benites	Dr. en Administración	
	3	Genebrardo Mejía Montenegro	Dr. en Gestión y Ciencias de la Educación	

Nota. Elaboración propia

**Confiabilidad del instrumento**

Para determinar la confiabilidad, se realizó el análisis de homogeneidad mediante el alfa de Cronbach (en anexos), para calcular la confiabilidad de un instrumento con escala de tipo Likert; por lo que, con un resultado de 0,845 y 0,890 respectivamente, se demuestra que los instrumentos tienen una confiabilidad muy alta (Palella y Martins, 2012).

**3.5. Procedimientos**

Se realizaron en etapas, iniciando con la solicitar la autorización institucional al Consejo Regional de Ayacucho para la aplicación de los instrumentos de investigación, ello a través de la carta de presentación formulada por la Universidad Cesar Vallejo. Luego de contar con la aprobación de la institución mediante el consentimiento informado y en vista del estado de emergencia sanitaria para la recolección y procesamiento de información se aplicó el cuestionario de manera virtual, con el apoyo de la herramienta informática “Google Forms”, participando los 47 colaboradores (Muestra); al finalizar se procedió a construir una matriz con las respuestas de los cuestionarios con el apoyo de la herramienta informática Microsoft Excel versión 2016.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Al tener un enfoque de estudio cuantitativo, se desarrollaron una secuencia de actividades para el análisis de datos hasta llegar a un resultado concreto, que en este caso partió con la creación de una base de datos en el programa informático Microsoft Excel versión 2016, para luego con el software IBM SPSS Statistics Versión 25.0 codificarlos, explorar los datos y analizándolos descriptiva e inferencial mente, mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman que de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), permiten medir la correlación en variables de medición ordinal.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se respetaron principios éticos y morales, el presente estudio fue de autoría propia, utilizando la Guía de Elaboración de Tesis, la Resolución 011-2020-vicerectorado VI-UCV de 01 de julio de 2020, la Séptima Edición de las normas APA (American Psychological Association) para referenciar publicaciones, estudios, artículos científicos e investigaciones que fueron utilizadas en la construcción de esta investigación.

En concordancia con Salazar et al. (2018), esta investigación tuvo en cuenta cuatro principios éticos fundamentales para la investigación: los sujetos que formaron parte, dieron su consentimiento libre a la investigación, los investigados decidieron en qué momento participar, la data recolectada no fue utilizada para fines ajenos a la investigación, ni con propósitos comerciales o no científicos.

Además, esta investigación paso por el filtro del Turnitin, a fin de garantizar que no exista el plagio de otras investigaciones conforme a la RVI N° 008-2017-VI/UCV y la RR N° 0089-2019/UCV.

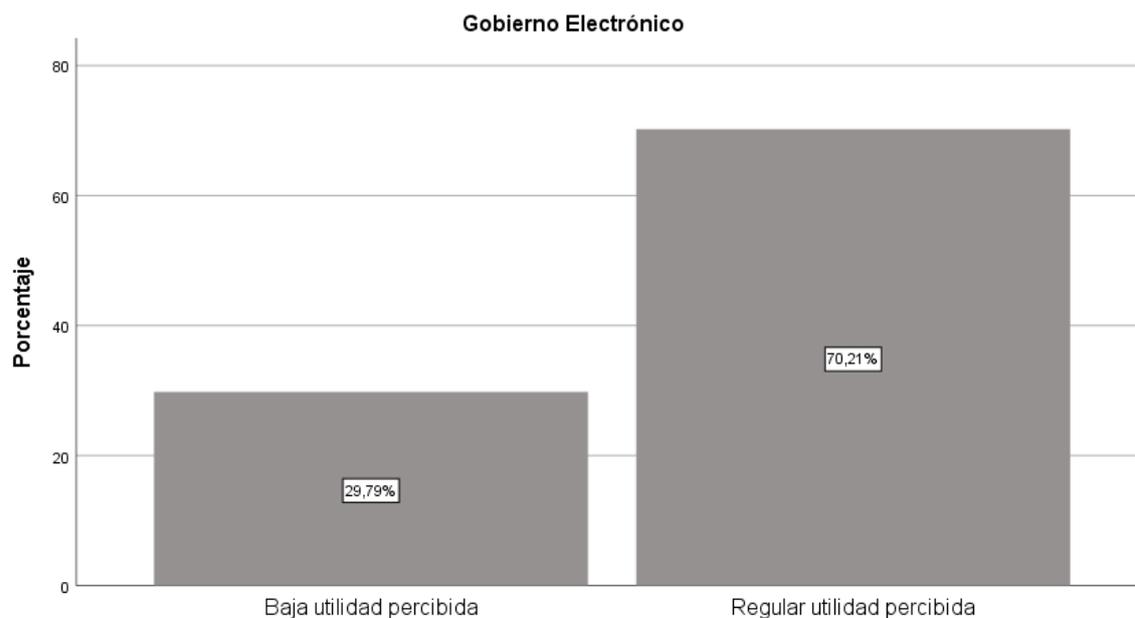
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos por variables

#### Variable Gobierno electrónico

Figura 2

*Niveles de la variable gobierno electrónico*



**Interpretación:** Se observa que el 29,79% de la muestra, considera al gobierno electrónico en un nivel de baja utilidad; es decir, que su implementación está en un nivel inicial, mientras que el 70,21% lo encuentran en un nivel de utilidad regular aun encontrándose en proceso de implementación.

**Tabla 2***Distribución de frecuencia de las dimensiones de la variable 1*

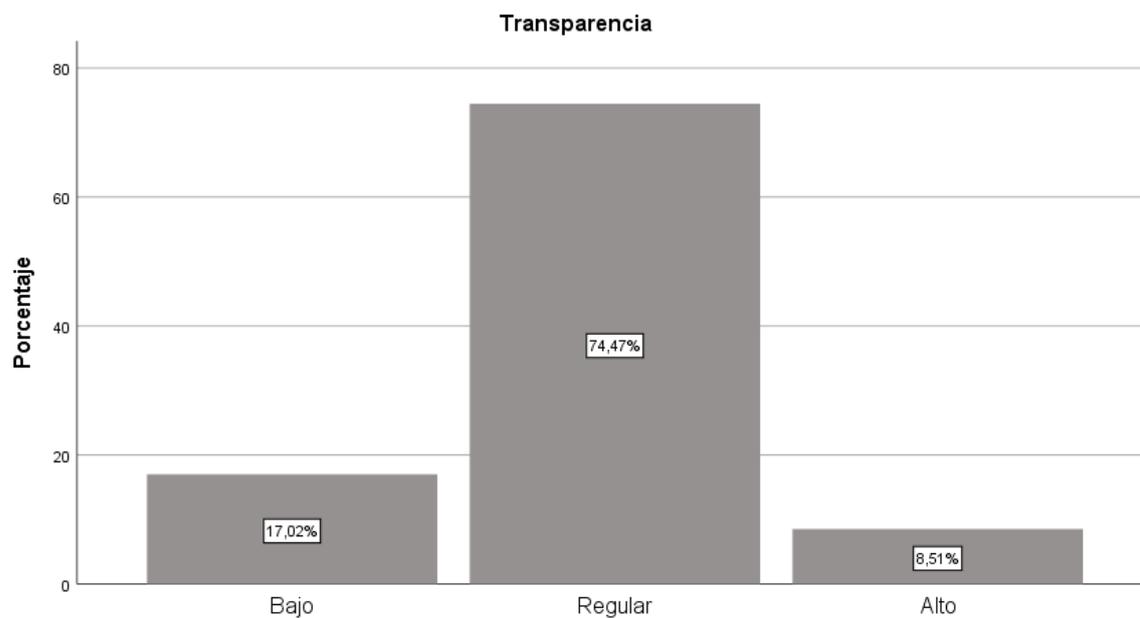
Nivel	Dimensión externa		Dimensión interna		Dimensión relacional	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Bajo	9	19%	11	23%	5	11%
Regular	33	70%	32	68%	35	74%
Alto	5	11%	4	9%	7	15%
TOTAL	47	100%	47	100%	47	100%

**Interpretación:** Se observa que el 10,64% entienden que la dimensión externa está en un nivel de alta utilidad; en cambio, el 70,21% lo encuentra en un nivel regular y el 19,15% en un nivel bajo. Se observa también que, el 8,51% entienden que la dimensión interna está en un nivel de alta utilidad, en cambio, el 68,09% en un nivel regular y el 23,40% en un nivel bajo. Del mismo modo, el 14,89% entiende que la dimensión relacional está en un nivel de alta utilidad, en cambio, el 74,47% en un nivel regular y el 10,64% en un nivel bajo.

## Resultados descriptivos de la variable transparencia

**Figura 3**

*Niveles de la variable transparencia*



**Interpretación:** Se observa que el 8,51% de la muestra entienden que la variable transparencia es de alta utilidad, mientras que el 74,47% regular y el 17,02% bajo.

**Tabla 3***Distribución de frecuencia de las dimensiones de la variable 2*

Nivel	Rendición de cuentas		Acceso a la información		Participación ciudadana	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Bajo	2	4%	10	21%	6	13%
Regular	39	83%	33	70%	17	36%
Alto	6	13%	4	9%	24	51%
TOTAL	47	100%	47	100%	47	100%

**Interpretación:** Se observa que el 13% entienden que la dimensión rendición de cuentas está en un nivel de alta utilidad; en cambio, el 83% regular y el 4% en un nivel bajo. Asimismo, el 9% considera que la dimensión acceso a la información es de alta utilidad, el 70% regular y el 21% bajo. También, el 51% consideran que la dimensión participación ciudadana está en un nivel alto, el 36% en un nivel regular y el 13% en un nivel bajo.

## 4.2. Resultados inferenciales

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov - Smirnov			Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Electrónico	,162	47	,004	,953	47	,056
Transparencia	,122	47	,077	,942	47	,021

En vista que la muestra de la investigación fue menor a 50, se tomó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, pues la significancia era de 0,056 (paramétrica) para la variable gobierno electrónico y 0,021 para la variable transparencia (no paramétrica). A partir de ello se evidencia que las variables discrepan, por lo tanto, se empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

## Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula ( $H_0$ ): El gobierno electrónico no se relaciona con la transparencia en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021.

Hipótesis general de la investigación ( $H_i$ ): El gobierno electrónico se relaciona con la transparencia en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021.

**Tabla 5**

*Correlación del gobierno electrónico y la transparencia*

		Gobierno Electrónico	Transparencia
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	1,000	,795**
	Transparencia	,795**	1,000
	Coefficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	47	47
	N	,795**	1,000
	N	,000	.

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

**Interpretación:** Se observa que el p-valor es 0,000 siendo menor a 0.05, ( $p\text{-valor}=0.000 < \alpha$ ), por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación; este resultado demuestra que el gobierno electrónico se correlaciona con la transparencia. Del resultado obtenido se tiene que el coeficiente de Rho de Spearman es 0,795, lo cual indica que las variables presentan una correlación positiva considerable (Hernández y Mendoza, 2018).

### Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis nula ( $H_0$ ): El gobierno electrónico no se relaciona con la rendición de cuentas en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021.

Hipótesis general de la investigación ( $H_i$ ): El gobierno electrónico se relaciona con la rendición de cuentas en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021.

**Tabla 6**

*Correlación entre el gobierno electrónico y la rendición de cuentas*

			Gobierno Electrónico	Rendición de cuentas
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
Rho de Spearman	Rendición de cuentas	Coeficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

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

**Interpretación:** En la tabla 4, se observa que, el p-valor es 0,000 siendo menor a 0.05, ( $p\text{-valor}=0.000 < \alpha$ ), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, dicho resultado evidencia que el gobierno electrónico se correlaciona con la rendición de cuentas. Al ser el coeficiente de Rho de Spearman 0,740 indica que las variables presentan una correlación positiva considerable (Hernández y Mendoza, 2018).

## Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis nula ( $H_0$ ): El gobierno electrónico no se relaciona con el acceso a la información en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021.

Hipótesis general de investigación ( $H_i$ ): El gobierno electrónico se relaciona con el acceso a la información en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021.

**Tabla 7**

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

			Gobierno Electrónico	Acceso a la información
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,797**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	47	47	
	Acceso a la información	Coeficiente de correlación	,797**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N	47	47		

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

**Interpretación:** La tabla 5 muestra que el p-valor es 0,000 siendo menor a 0.05, ( $p\text{-valor}=0.000 < \alpha$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, demostrando que el gobierno electrónico se correlaciona con el acceso a la información con un coeficiente de Rho de Spearman es 0,797 indicando que las variables presentan una correlación positiva considerable (Hernández y Mendoza, 2018).

### Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis nula ( $H_0$ ): El gobierno electrónico no se relaciona con la participación ciudadana en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021.

Hipótesis general de investigación ( $H_i$ ): El gobierno electrónico se relaciona con la participación ciudadana en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021.

**Tabla 8**

*Correlación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana*

			Gobierno Electrónico	Participación ciudadana
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,382
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
Rho de Spearman	Participación ciudadana	Coeficiente de correlación	,382	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

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

**Interpretación:** La tabla 5 muestra que el p-valor es 0,000 siendo menor a 0,05 ( $p\text{-valor}=0.000 < \alpha$ ); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, demostrando que el gobierno electrónico se correlaciona con la participación ciudadana con un coeficiente Rho de Spearman de 0,382 indicando que las variables presentan una correlación positiva débil (Hernández y Mendoza, 2018).

## **V. Discusión**

Este estudio buscó determinar la relación entre el gobierno electrónico y la transparencia de la información, además la relación entre la primera variable con las tres dimensiones de la segunda variable (Rendición de cuentas, acceso a la información y participación ciudadana), en una institución pública, con funciones vitales para una adecuada gestión pública a nivel departamental, como lo es el Consejo Regional de Ayacucho.

El desarrollo de esta investigación se inició con la observación de la realidad problemática, las limitadas acciones en rendición de cuentas, el acceso a la información y la participación ciudadana; estas dificultades sumadas con la escasa implementación del gobierno electrónico, fueron mermando las capacidades de gestión y funciones propias del Consejo Regional; a partir de dicha problemática se dio inicio con las actividades de revisión de literatura, consultando investigaciones internacionales, nacionales y locales para luego con el apoyo de autores de renombre redactar el marco teórico.

Luego se procedió a plantear las hipótesis de investigación, tanto la general las específicas, estas fueron analizadas detenidamente; se prosiguió a redactar el diseño de la investigación, para ello se consultó bibliografía relacionada netamente con metodología de investigación científica, por lo que se consultaron autores como Hernández y Mendoza (2018), Vázquez (2017) y Palella y Martins (2012).

A continuación, se realizaron las coordinaciones necesarias para desarrollar el trabajo de campo, presentando y fundamentando los detalles del estudio que se pretendía desarrollar; es así que se logró conseguir la autorización de la Presidencia del Consejo Regional de Ayacucho; anterior a ello, se llevó a cabo una prueba piloto con 12 individuos, a fin de determinar el nivel de confiabilidad de los instrumentos utilizados, aplicándolos de manera satisfactoria en la muestra de la investigación (47 individuos).

Luego de finalizar el estudio y meditar con respecto a las dificultades que se presentaron, resaltan el temor y rechazo de la muestra a responder las preguntas del cuestionario, se notó prejuicio al creer equivocadamente que sus respuestas podrían actuar, de alguna manera, en contra de la institución; ello fue resuelto; buscando sensibilizar al personal que conformó la muestra, demostrando el anonimato de la encuesta, así como también mostrando la justificación y los objetivos del estudio.

La metodología aplicada en el estudio fue correcta, pues al ser una investigación cuantitativa permitió realizarla con fluidez, a lo largo de una secuencia de pasos hasta culminarla; ello sumado con el conocimiento y experiencia en el campo de la gestión pública de la autora, permitieron desarrollar la tesis satisfactoriamente.

Al delimitar la necesidad del personal que conformó la muestra de recibir orientación, la aplicación de los instrumentos se pudo desarrollar correctamente, se contó con el apoyo de la presidencia del consejo, por lo que luego de un trabajo arduo se completaron las encuestas de los 47 sujetos que fueron parte de la muestra, por ello, se considera que la información que se pudo reunir es suficiente y consistente.

Se adoptaron los instrumentos utilizados por otros investigadores que anteriormente habían realizado investigaciones de manera satisfactoria al estudiar las mismas variables de estudio; asimismo fueron validados por el juicio de expertos de profesionales con amplios conocimientos y experiencia en Gestión pública, administración y tecnologías de la información. Sin duda los instrumentos han sido mejorados ya que se contó con una prueba piloto para garantizar su confiabilidad; y actualizados de acuerdo a investigaciones internacional actuales y en varios idiomas, por estos motivos serán de utilidad para futuras tesis.

A nivel general, este estudio se puede extrapolar a contextos distintos y con otras variables; ya que descansa sobre sólidos principios científicos para el recojo

y análisis de información; puede aplicarse en otras muestras, pues se usó el muestreo probabilístico aplicado a poblaciones menores a 100 000 sujetos.

De los resultados obtenidos se tiene que el rango de aplicación inicialmente podría incluir a 24 gobiernos regionales a nivel nacional. Del mismo modo, los resultados obtenidos pueden ser utilizados como referencia en instituciones estatales ya que el alcance de las variables de estudio comprende el sector público a nivel local, nacional e internacional.

Los resultados de la encuesta realizada a los 47 colaboradores del Consejo Regional de Ayacucho dejan observar que el 70,21% lo perciben en un nivel de utilidad regular; es decir, que su implementación se encuentra aún en proceso, mientras que el 29,79% del total de la muestra lo consideran en un nivel de baja utilidad; por su parte un 8,51% del total de la muestra consideran que la variable transparencia se encuentra en un nivel de alta utilidad, en cambio, el 74,47% lo perciben regular y el 17,02% bajo.

Es entonces que tenemos los resultados de este estudio, donde se aceptó la hipótesis general de investigación ( $H_i$ ), la cual establece que el gobierno electrónico se relaciona con la transparencia en Consejo Regional Ayacucho, 2021; al haber calculado un coeficiente Rho de Spearman de 0,795 significando una correlación positiva considerable (Hernández y Mendoza, 2018).

Los resultados encontrados en el presente estudio, guardan similitud con lo sostenido por Escudero (2021) quien encontró un Rho de Spearman de 0,522; y con Silva (2021) quien encontró un Rho de Spearman de 0,542. Ambos investigadores demostraron así que existe una correlación positiva media entre el gobierno electrónico y la transparencia en sus respectivos ámbitos de investigación, por ello los autores estuvieron de acuerdo en la necesidad que existe de fortalecer los niveles de equipamiento y uso de las TIC y con ir incrementando paulatinamente la motivación en el personal.

De los resultados que se obtuvieron para el objetivo específico, de los resultados recopilados en investigación previas y de los conceptos de gobierno electrónico y transparencia, se considera que una organización debe incluirlos como parte de sus procesos y desarrollar estrategias acordes con los objetivos institucionales.

Es así que se concuerda con lo planteado por Pando y Fernández (2013), ya que el gobierno electrónico como estrategia para gestionar el Estado a través del uso de las TIC, ayuda a la eficiencia de las respuestas del sector público hacia los ciudadanos, los distintos niveles de gobierno deben utilizar la tecnología para ser más participativos y para lograr mayores índices de transparencia y relación con la ciudadanía.

Con relación a la hipótesis específica 1, fue aceptada, ya que se determinó que existe una correlación positiva considerable entre el gobierno electrónico y la rendición de cuentas al tener un coeficiente Rho de Spearman igual a 0,740; al respecto, dicho resultado concuerda con lo encontrado por Escudero (2021), quien con un Rho de Spearman de 0,478 determinó que existe correlación positiva débil; reforzando dicho resultado está Paredes (2020), quien con un Rho de Spearman igual a 0,916 encontró una correlación positiva considerable.

El uso estratégico de la tecnología como parte de una adecuada gestión promueve el buen gobierno local ya que permite reducir la burocracia, disminuir costos y tiempos, optimizar la rendición de cuentas y promover la transparencia como uno de las actividades principales en pro del fortalecimiento de la democracia a nivel nacional (Pando y Fernández, 2013).

Así mismo, la hipótesis específica 2 fue aceptada, al encontrar que el gobierno electrónico se correlaciona con el acceso a la información al tener un coeficiente Rho de Spearman igual a 0,797; de manera similar, la investigación de Escudero (2021) encontró un Rho de Spearman igual a 0,410 (correlación positiva débil) y García (2021) quien encontró un Rho de Spearman igual a 0,616

(correlación positiva media) reforzando la consistencia de los resultados encontrados en la presente investigación.

Por lo expuesto, se concuerda con Pando y Fernández (2013), ya que los portales web representan las principales herramientas tecnológicas empleadas por los gobiernos locales, ya que permiten ampliar la capacidad de llegada a una mayor población de manera rápida y ágil. Los portales web se han convertido en instrumentos de comunicación bidireccional para que el gobierno y la ciudadanía brinden, accedan y soliciten información, acercando las políticas públicas a los ciudadanos.

En lo que respecta a la hipótesis específica 3, del resultado obtenido, se observa que el gobierno electrónico se correlaciona con la participación ciudadana al haber encontrado un coeficiente Rho de Spearman igual a 0,382 presentando una correlación positiva débil, lo cual guarda relación con lo encontrado por Escudero (2021) quien encontró un Rho de Spearman igual a 0,386; Sin embargo, Laban (2020) encontró una correlación positiva considerable, al haber hallado un Rho de Spearman de 0,751.

Los hallazgos encontrados a lo largo de los últimos años demuestran que, en gran medida, el lugar donde mejor interactúan de manera bidireccional los gobernantes y la ciudadanía se encuentra en las redes sociales, demostrando que estas cumplen un papel fundamental en la transformación política y social que se viene dando a nivel mundial, facilitando la interacción entre los funcionarios públicos y la ciudadanía.

Se concuerda con Antúnez y Galilea (2013), ya que, en los países desarrollados, la comunidad forma parte del control y la manera en la que se brindan los servicios; mientras que, en Latinoamérica estos tipos de organización están apenas iniciando a implementarse; a menudo están centradas en pedidos para que el Gobierno haga todo el trabajo y solucione sus problemas. La vigilancia por parte de la ciudadanía a las acciones del estado necesita métodos más eficaces y directos, para que los ciudadanos estén correctamente representados.

La gestión pública tiene un rol cada vez más importante, ya que fomenta la participación social y la descentralización como cimientos de políticas públicas eficientes. El resultado de una adecuada gestión, como mínimo debe estar centrada en buscar que los servicios públicos ofertados puedan satisfacer necesidades primordiales de la población, e ir buscando contar con una amplia gama de instrumentos y medios con los cuales la población pueda contar para el desarrollo humano, económico y social (Antúñez y Galilea, 2013).

En resumen, existe evidencia suficiente para afirmar que existe una relación entre el gobierno electrónico y la transparencia en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021. Se recomienda a futuros tesisistas tomar en consideración los resultados y las dificultades obtenidos en el presente estudio para futuras investigaciones. En esa misma línea, se confirman la aceptación de las hipótesis planteadas.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** El 70,21% y el 29,79% de la muestra de la investigación consideran que el gobierno electrónico se encuentra en un nivel medio y bajo de utilidad respectivamente; mientras que, a nivel inferencial se encontró en este estudio que existe una correlación positiva considerable ( $Rho=0,795$ ) y significativa ( $Pvalor=0,000$ ) entre el gobierno electrónico y la transparencia en el Consejo Regional de Ayacucho.

**Segundo:** Con relación a la dimensión rendición de cuentas, el 12,77% del total de la muestra lo consideran en un nivel de alta utilidad, en cambio el 82,98% regular y el 4,26% bajo; adicionalmente, a nivel inferencial se encontró en este estudio, que existe una correlación positiva considerable ( $Rho=0,740$ ) y significativa ( $Pvalor=0,000$ ) entre el gobierno electrónico y la rendición de cuentas en el Consejo Regional de Ayacucho, siendo esta última dimensión la más utilizada.

**Tercero:** El 8,51% del total de la muestra consideran que la dimensión acceso a la información está en un nivel de alta utilidad, en cambio el 70,21% regular y el 21,28% bajo; adicionalmente, a nivel inferencial se encontró en este estudio, que existe una correlación positiva considerable ( $Rho=0,797$ ) y significativa ( $Pvalor=0,000$ ) entre el gobierno electrónico y el acceso a la información en el Consejo Regional de Ayacucho.

**Cuarto:** el 51,06% de la muestra, entienden a la dimensión participación ciudadana en un nivel regular y el 48,94% en un nivel bajo; adicionalmente, a nivel inferencial se encontró en este estudio, que existe una correlación positiva débil ( $Rho=0,382$ ) y significativa ( $Pvalor=0,000$ ) entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en el Consejo Regional de Ayacucho.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Al presidente del Consejo Regional de Ayacucho se recomienda ampliar la implementación del gobierno electrónico mediante el uso estratégico de las TIC en el plan operativo institucional (POI), con la finalidad de mejorar aún más la transparencia de la gestión del Consejo Regional a través de una cultura de mejora continua.

**Segundo:** Al Consejo Regional, aplicar el rediseño de procesos en el gobierno electrónico para obtener mayores niveles de transparencia en la rendición de cuentas por medios electrónicos, con la adopción de buenas prácticas y experiencias en gestión pública, aprender de estas iniciativas ajenas y aprovechar el conocimiento acumulado.

**Tercero:** A los responsables de las unidades de informática e imagen, actualizar y difundir información relevante a través del uso de estrategias de social media para fortalecer al acceso a la información con la finalidad de que la ciudadanía pueda acceder y estar informada en tiempo real mejorando de esa manera aún más la transparencia de la gestión.

**Cuarto:** Al Consejo Regional, promover el presupuesto participativo y la elaboración conjunta de normas y actos administrativos, para la mejora activa de la gestión del consejo, permitiendo que los ciudadanos participen de manera activa en la gestión del consejo; permitiendo que los vecinos puedan decidir de manera activa la manera en que se utilizarán e invertirán los recursos públicos durante el siguiente año fiscal, a fin de llegar a una democracia participativa.

## REFERENCIAS

- Al-Bulushi, Y. D. (2017). *The effects of leadership roles on E-Government performance in Oman*. (Tesis de Doctorado, University of Phoenix). Pro Quest.
- Allauca, W. (2017). *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la Región Ancash 2014 -2015*. (Tesis Doctoral, Universidad Nacional Federico Villareal). RENATI.
- Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & Matias, J. (2020). Digital Transformation and Knowledge Management in the Public Sector. *Sustainability*, 1-24. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su12145824>
- Antúnez, I., & Galilea, S. (2013). *Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe: problemas, metodologías y políticas*. CEPAL.
- Aranibar, P. (2018). *Gobierno electrónico y su implicancia en la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay Año 2016-2017*. (Tesis de Maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales). RENATI.
- Armas, R., & Armas, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación,. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1-32. [www.eumed.net/rev/cccss/13/](http://www.eumed.net/rev/cccss/13/)
- Asad, A. M. (2017). *Understanding the role of service integration in e-government implementation in Jordan*. (Tesis de Doctorado, Sheffield University). Proquest.
- Balderas, R. (2009). ¿Sociedad de la información o sociedad del conocimiento? *El Cotidiano*, 75-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32512741011>.
- Calmett, J. (s.f.). *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 de Arequipa). RENATI.
- Comisión Andina de Juristas. (2003). El derecho de acceso a la información pública en los países de la región Andina. *Boletín mexicano de derecho*

*comparado*, 1079-1106.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0041-86332003000300011&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332003000300011&lng=pt&nrm=iso)

Congreso de la República. (1993, 29 de diciembre). *Constitución Política del Perú [Const]*. Diario Oficial El Peruano.

Congreso de la República. (s.f.). *Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. 2002, 29 de enero: Diario Oficial El Peruano.  
[https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/gestion\\_descentralizada/transferencia\\_sectorial/normas\\_proceso\\_transferencia/3\\_LEY\\_Nro\\_27658.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/gestion_descentralizada/transferencia_sectorial/normas_proceso_transferencia/3_LEY_Nro_27658.pdf)

Cruz, C., & Pinacho, A. (2020). Public works electronic registration system and its contribution to transparency and accountability: Toward its recognition as an open government tool. *Revista Española de la Transparencia*, 177-214. doi:10.51915/RET.56

Díaz, P. (2019). *El gobierno digital y su incidencia en el control del presupuesto del sector público en el Congreso de la República, periodo 2016 - 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres). RENATI

El Congreso de la República. (2002, 13 de julio). *Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Diario Oficial El Peruano.

Escudero, W. (2021). *El gobierno electrónico y la transparencia de la gestión educativa del CETPRO Magdalena, 2021*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). RENATI.

Esteban, N. (2018). *Tipos de Investigación*. (Publicación Académica, Universidad Santo Domingo de Guzmán). SCOPUS.

Furtado, K. (2020). Unveiling the concept of transparency: its limits, varieties and the creation of a typology. *Cadernos Ebape*, 237-253. doi:10.1590/1679-395173192x

- García, C. (2021). *Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). RENATI.*
- García, J., & Matallana, J. (2017). La transparencia municipal en España: análisis de los factores que más influyen en el grado de transparencia. *Revista Latina de Comunicación Social*, 1148-1164. doi:10.4185/RLCS-2017-1212
- Gómez, M., & Montesinos, V. (2014). Gobierno electrónico y transparencia financiera y presupuestal de los departamentos en Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 670-698.  
<https://www.redalyc.org/pdf/290/29032819004.pdf>
- Gonzales-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinants of E-government in the municipalities: Evidence from the Chilean case. *Gestión y Política Pública*, 97-129. doi:10.29265/gypp.v29i1.658
- Guevara, J., & Uc, C. (2020). Implementation on information and communication technologies in legal clinics in Colombia: An approach to the state of the matter. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 73-104.  
doi:10.5354/0719-2584.2020.54794
- Henderson, R. (2019). Access and Use of e-Government Public Services amongst Older Adults. *(Tesis de Doctorado, Walden University). Pro Quest.*  
<https://www.proquest.com/dissertations-theses/access-use-e-government-public-services-amongst/docview/2228744283/se-2?accountid=37408>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* México: McGraw-Hill interamericana Editores.
- Infante, Z. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la Procuraduría Pública del RENIEC.* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal). RENATI.
- Joyanes, L. (2015). *Sistemas de información en la empresa.* México: Alfaomega Grupo Editor.

- Kassen, M. (2018). Understanding two decades of evolution in Kazakh e-government project. *Building digital state*, 301-323.  
[www.emeraldinsight.com/1468-4527.htm](http://www.emeraldinsight.com/1468-4527.htm)
- Laban, W. (2020). *El gobierno electronico y la participacion ciudadana en la Municipalidad Distrital Veintiseis de Octubre, Piura 2020*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). RENATI.
- Melitski, J., & Calista, D. (2016). E-GOVERNMENT AND E-GOVERNANCE BEST. *Public Administration Quarterly*, 913-948.  
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/e-government-governance-best-practices-cities/docview/1858235011/se-2?accountid=37408>
- Méndez, C. (2013). *Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. México: Limusa S.A.
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental.
- Pando, D., & Fernández, N. (2013). *El gobierno electronico a nivel local, Experiencias, tendencias y reflexiones*. Buenos Aires: San Andres.
- Paredes, E. (2020). *El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). RENATI.
- Paricio, P., Bruno, T., Alonso, E., & García, M. (2020). Webs y portales de transparencia para la participación ciudadana en la gestión de las relaciones públicas con los stakeholders locales. *El Profesional de la Información*, 1-18. doi:10.3145/epi.2020.may.35
- Pérez, R., Camacho, O., Mena, E., & Arroyo, G. (2016). Análisis general del gobierno electrónico en México. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, 1-10. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5695399>
- Presidencia de la República. (2017, 07 de enero). *Decreto Legislativo N° 1353*. Diario oficial El Peruano.

- Presidencia de la República. (2018, 13 de setiembre). *Decreto Legislativo N° 1412*. Diario Oficial El Peruano.  
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1>
- Presidencia de la República. (2021, 19 de febrero). *Decreto Supremo N° 029-2021-PCM*. Diario Oficial El Peruano.  
[https://gobiernodigital.pe/ckfinder/userfiles/files/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-decreto-legisl-decreto-supremo-n-029-2021-pcm-1929103-3%20\(1\).pdf](https://gobiernodigital.pe/ckfinder/userfiles/files/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-decreto-legisl-decreto-supremo-n-029-2021-pcm-1929103-3%20(1).pdf)
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013, 09 de enero). *Decreto Supremo N° 004-2013-PCM - Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Diario Oficial El Peruano. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013, 16 de mayo). *Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM Aprobación del Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013 - 2016*. Diario Oficial El Peruano. [http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PLAN\\_PNMGP.pdf](http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PLAN_PNMGP.pdf)
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2017, 18 de febrero). *Resolución Ministerial N° 035-2017- PCM - Aprueban Directiva N° 001-2017-PCM/SGP, “Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública”*. Diario oficial El Peruano.
- Rendón, M., & Pacheco, M. (2019). *Tecnologías de la información y la comunicación*. México: Pearson Educación de México.
- Rincón, E., & Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.

- Rodríguez, K. (2020). Unveiling the concept of transparency: its limits, varieties and the creation of a typology. *Cadernos EBAPE.BR*, 237-253. doi:10.1590/1679-395173192x
- Rodríguez, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 163-179. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7953214>
- Salazar, M., Icaza, M., & Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad*, 305-311. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=es)
- Saldanha, D., & da Silva, M. (2020). Transparency and accountability of government algorithms: the case of the Brazilian electronic voting system. *Cadernos EBAPE.BR, supl. Special Edition*, 697-712. doi:10.1590/1679-395120190023x
- Salvador, M. (2002). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: Transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra. <https://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>
- Sandoval, R. (2019). Gobierno Abierto y Transparencia en México: estudio longitudinal 2015-2018. *Innovar*, 115-131. doi:10.15446/innovar.v29n74.82097
- Santamaria, J., & Matallana, J. (2017). La transparencia municipal en España: análisis de los factores que más influyen en el grado de transparencia. *Revista Latina de Comunicación Social*, 1148-1165. doi:10.4185/RLCS-2017-1212
- Seavers, M. (2018). *Citizen's Perception and use of governmental transparency effects citizen trust and participation in goverment*. (Tesis de Doctorado, The Pennsylvania State University). Pro Quest.
- Silva, D. (2021). *Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). RENATI.

- Tirenti, C. (2019). *Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. El sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)*. (Tesis de Maestría, Universidad de San Andrés). Pro Quest.
- Ugalde, L. (2002). *Rendición de cuentas y democracia. El caso de México*. México: Instituto Federal Electoral.
- Vargas, C. (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. *Uni-pluriversidad*, 11(1), 1-16.  
<http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/unip/issue/current>
- Vázquez, M. (2017). *Muestreo probabilístico y no probabilístico*. Oaxaca: Universidad del Istmo.

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Gobierno Electrónico y Transparencia en la Gestión del Consejo Regional de Ayacucho, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la correlación entre el gobierno electrónico y la transparencia en el Consejo Regional, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b> 1. ¿Cuál es la correlación entre el gobierno electrónico y la transparencia de la rendición de cuentas en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021? 2. ¿Cuál es la correlación entre el gobierno electrónico y la transparencia del acceso a la información en el Consejo Regional, 2021? 3. ¿Cuál es la correlación entre el gobierno electrónico y la transparencia de la participación ciudadana en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la correlación entre el gobierno electrónico y la transparencia en el Consejo Regional, 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> 1. Establecer la correlación entre el gobierno electrónico y la transparencia de la rendición de cuentas en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021. 2. Establecer la correlación entre el gobierno electrónico y la transparencia del acceso a la información en el Consejo Regional, 2021 3. Establecer la correlación entre el gobierno electrónico y la transparencia de la participación ciudadana en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe correlación significativa entre el gobierno electrónico y la transparencia en el Consejo Regional, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> 1. Existe correlación significativa entre el gobierno electrónico y la transparencia de la rendición de cuentas en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021. 2. Existe correlación significativa entre el gobierno electrónico y la transparencia del acceso a la información en el Consejo Regional, 2021 3. Existe correlación significativa entre el gobierno electrónico y la transparencia de la participación ciudadana en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021.</p>	<b>Variable 1: Gobierno Electrónico</b>	
			<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Dimensión externa	<b>Escala Ordinal</b>  <b>Niveles de Valoración</b>
			Dimensión interna	
			Dimensión relacional	
			<b>Variable 2: Transparencia</b>	
			<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Transparencia en la rendición de Cuentas	<b>Escala Ordinal</b>  <b>Niveles de Valoración</b>
			Transparencia del acceso a la información	
			Transparencia de la participación ciudadana.	

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo:</b> básico</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, corte transversal - correlacional</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>Población:</b> 47 trabajadores del Consejo Regional de Ayacucho</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Probabilística con muestra estratificada</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 47 trabajadores del Consejo Regional de Ayacucho Valor.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Gobierno Electrónico</p> <p><b>Técnicas:</b></p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Autor:</b> Mg. Silva Morales, Deisy Otilia</p> <p><b>Año:</b> 2021</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> Consejo Regional de Ayacucho</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Individual</p> <hr/> <p><b>Variable 2:</b> Transparencia</p> <p><b>Técnicas:</b></p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Autor:</b> Mg. Silva Morales, Deisy Otilia</p> <p><b>Año:</b> 2021</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> Consejo Regional de Ayacucho</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Individual</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Se aplicará el instrumento de recolección de datos, para luego ser procesados en el software SPSS 25.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Para la prueba y validación de la hipótesis se aplicará el método estadístico de Rho Spearman, además el coeficiente del Alfa de Cronbach para cuantificar el nivel de fiabilidad.</p>

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala de Medición
Gobierno Electrónico	El gobierno electrónico es entendido como la utilización de las tecnologías de las TIC por parte de los gobiernos locales a través de la mejora de su gestión interna, de la oferta de servicios e información y de los sistemas de intercambio e interacción con los ciudadanos y con las organizaciones públicas y privadas. Acciones a las que cabe añadir las orientadas a sentar las bases para el desarrollo de la Sociedad de la Información, tanto en lo que se refiere a la promoción de infraestructuras como a la promoción de una cultura de la información (en el tejido social pero también en la propia organización) acorde con la nueva realidad (Soto 2002, p. 02).	Para medir el gobierno electrónico, se utilizarán tres dimensiones y adicionalmente el cuestionario de Silva (2021) adaptado para esta investigación y que cuenta con 15 ítems ordinales.	Dimensión externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de servicio</li> <li>- Nivel de interacción</li> <li>- Uso de canales de información y comunicación.</li> </ul>	Ordinal: por tener relación de equivalencia y porque no se realizaron operaciones aritméticas con las mismas.
			Dimensión interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de TIC</li> <li>- Nivel de adaptación</li> <li>- Eficiencia.</li> </ul>	
			Dimensión relacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intercambio de recursos,</li> <li>- Mejoras en el proceso,</li> <li>- Mejoras en el servicio</li> <li>- Transparencia.</li> </ul>	
Transparencia	La transparencia es una característica que abre la información de las organizaciones políticas y burocráticas al escrutinio público, mediante sistemas de clasificación y difusión que reducen los costos de acceso a la información del gobierno. Sin embargo, la transparencia no implica un acto de rendir cuentas a un destinatario específico, sino la práctica de colocar la información en la "vitrina pública" para que aquellos interesados puedan revisarla, analizarla y, en su caso, usarla como mecanismo para sancionar en caso de que haya anomalías en su interior. La transparencia es un instrumento de un sistema global de rendición de cuentas, más sería impreciso usarlo como sinónimo de aquél (Ugalde 2002, p. 17).	Para medir la transparencia se utilizarán tres dimensiones y adicionalmente el cuestionario de Silva (2021) adaptado para esta investigación y que cuenta con 15 ítems ordinales.	Rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparencia y participación ciudadana.</li> <li>- Audiencias públicas de rendición de cuentas.</li> </ul>	Ordinal: por tener relación de equivalencia y porque no se realizaron operaciones aritméticas con las mismas.
			Acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de acceso a la solicitud y acceso a la información</li> <li>- Redacción entendible en el portal de transparencia</li> <li>- Redacción entendible en el portal de transparencia</li> <li>- Información actualizada sobre los datos de autoridades</li> </ul>	
			Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de información</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Vigilancia y control</li> <li>- Consulta ciudadana</li> </ul>	

### **Anexo 3: Ficha de Instrumentos**

#### **Ficha técnica de Instrumento 1**

Nombre: Cuestionario gobierno electrónico.

Finalidad: Determinar el nivel del gobierno electrónico.

Autor(es): Silva (2021) adaptado por Cárdenas (2021).

Sujetos de aplicación: Personal del Consejo Regional de Ayacucho.

Administración: Individual.

Duración de la toma de datos: 20 minutos.

#### **Ficha técnica de Instrumento 2**

Nombre: Cuestionario transparencia

Finalidad: Determinar el nivel de transparencia

Autor(es): silva (2021) adaptado por Cárdenas (2021)

Sujetos de aplicación: Personal del Consejo Regional de Ayacucho.

Administración: Individual.

Duración de la toma de datos: 20 minutos

#### **Anexo 4: Instrumento para la recolección de datos de la variable gobierno electrónico**

Estimado colaborador(a): El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información veraz y precisa en cuanto al gobierno electrónico y la transparencia en el Consejo Regional de Ayacucho año 2021; por lo que se le agradece ser responsable y objetivo en cada una de sus respuestas, así podrá contribuir al desarrollo de la presente investigación.

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de enunciados, marque con aspa (x) la alternativa que a su criterio sea la correcta, considerando la siguiente escala valorativa:

Valoración	Categoría
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Casi Siempre
4	Siempre

N°	Dimensiones / ítems	1	2	3	4
	<b>Dimensión externa</b>				
1	El Consejo Regional implementa estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.				
2	Los usuarios aceptan de manera positiva el cambio que genera el gobierno electrónico en los tramites y servicios que presta el Consejo Regional.				
3	La implementación del gobierno electrónico, reduce el tiempo de tramites de los servicios que brinda actualmente el Consejo Regional.				
4	Los usuarios están informados sobre las actividades del Consejo Regional, a través de una agenda digital.				
5	El portal web del gobierno regional es útil y tiene la información actualizada.				
6	El usuario se beneficia al poder *solicitar trámites y/o servicios desde la comodidad de su hogar, centro de trabajo u *otros.				
	<b>Dimensión interna</b>				
7	Las actuales plataformas tecnológicas con las que cuenta el Consejo Regional son eficientes y de fácil acceso.				
8	Durante el proceso de implementación del gobierno electrónico capacitan al personal.				
9	Se están implementando políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información.				
10	Gracias al gobierno electrónico, el Consejo Regional pueda brindar servicios de calidad.				
11	Las plataformas tecnológicas y las TIC, reducen significativamente el tiempo en los trámites y/o servicios que brinda el Consejo Regional.				

12	La implementación del sistema de trámite documentario facilita una adecuada supervisión y fiscalización				
	<b>Dimensión relacional</b>				
13	La implementación de las herramientas informáticas, en el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del Plan Estratégico Institucional.				
14	La implementación de las herramientas informáticas, en el uso de las TIC y del uso de la web, ayuda al proceso de modernización del Consejo Regional de Ayacucho				
15	El apartado de sugerencias y reclamos del sitio web para el desarrollo de una adecuada supervisión y fiscalización, facilita la transparencia de la información.				
16	El cambio dentro del Consejo Regional con el gobierno electrónico en el proceso de transparencia de la información se adecua a las políticas nacionales.				

## Anexo 5: Instrumento para la recolección de datos de la variable transparencia

Estimado colaborador(a): El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información veraz y precisa en cuanto al gobierno electrónico y la transparencia en el Consejo Regional de Ayacucho año 2021; por lo que se le agradece ser responsable y objetivo en cada una de sus respuestas, así podrá contribuir al desarrollo de la presente investigación.

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de enunciados, marque con aspa (x) la alternativa que a su criterio sea la correcta, considerando la siguiente escala valorativa:

Valoración	Categoría
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Casi siempre
4	Siempre

N°	Dimensiones / ítems	1	2	3	4
	<b>Rendición de cuentas</b>				
1	El Consejo Regional en su plan institucional tiene objetivos específicos de rendición de cuentas.				
2	El Consejo Regional realiza mecanismos que facilitan la participación ciudadana en la rendición de cuentas.				
3	El Consejo Regional cumple con las recomendaciones que brindan los órganos de control institucionales				
4	Las sesiones de consejo con participación ciudadana donde se dan a conocer las actividades del Consejo Regional son pertinentes				
5	Las audiencias públicas muestran información de adquisición de bienes, servicios, montos comprometidos, proveedores, cantidad y calidad.				
6	Se toman en cuenta las ideas y opiniones de los ciudadanos sobre la rendición de cuentas.				
	<b>Acceso a la información</b>				
7	La solicitud de acceso a la información pública a través del portal de transparencia está disponible en todo momento.				
8	Las solicitudes de acceso a la información pública son atendidas en el plazo establecido por ley.				
9	El acceso a la información pública para poblaciones vulnerables es el adecuado.				
10	La redacción del contenido del Consejo Regional en el portal de transparencia es coherente y entendible para la ciudadanía.				
11	La información de la declaración de ingresos, bienes y rentas de los servidores del Consejo Regional se encuentra actualizada en el portal de transparencia.				
12	La información sobre la contratación de bienes y servicios se encuentra publicada de manera detallada en el portal de transparencia.				

	<b>Participación ciudadana</b>				
13	El Consejo Regional establece canales de comunicación para conocer las preocupaciones de los ciudadanos				
14	El Consejo Regional utiliza plataformas tecnológicas para recibir opiniones y/o necesidades por parte de los ciudadanos.				
15	El Consejo Regional realiza charlas informativas sobre los derechos y responsabilidades del ciudadano haciendo el uso de las TIC				
16	El Consejo Regional difunde en sus plataformas tecnológicas los derechos del ciudadano en el ámbito, distrital, provincial y departamental				
17	El Consejo Regional trabaja de la mano con organizaciones sociales de base para mejorar la eficiencia de su gestión.				
18	El Consejo Regional brinda información actual y transparente en el portal web del Gobierno Regional de Ayacucho para mantener informado al ciudadano				

## Anexo 6: Validez de instrumentos

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el 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: Dimensión externa</b>								
1	El Consejo Regional implementa estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.	x		x		x		
2	Los usuarios aceptan de manera positiva el cambio que genera el gobierno electrónico en los trámites y servicios que presta el Consejo Regional.	x		x		x		
3	La implementación del gobierno electrónico, reduce el tiempo de trámites de los servicios que brinda actualmente el Consejo Regional.	x		x		x		
4	Los usuarios están informados sobre las actividades del Consejo Regional, a través de una agenda digital.	x		x		x		
5	El portal web del gobierno regional es útil y tiene la información actualizada.	x		x		x		
6	El usuario se beneficia al poder solicitar trámites y/o servicios desde la comodidad de su hogar, centro de trabajo u otros.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Dimensión interna</b>								
7	Las actuales plataformas tecnológicas con las que cuenta el Consejo Regional son eficientes y de fácil acceso.	x		x		x		
8	Durante el proceso de implementación del gobierno electrónico capacitan al personal.	x		x		x		
9	Se están implementando políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información.	x		x		x		
10	Gracias al gobierno electrónico, el Consejo Regional pueda brindar servicios de calidad.	x		x		x		
11	Las plataformas tecnológicas y las TIC, reducen significativamente el tiempo en los trámites y/o servicios que brinda el Consejo Regional.	x		x		x		
12	La implementación del sistema de trámite documentario facilita una adecuada supervisión y fiscalización	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Dimensión relacional</b>								
13	La implementación de las herramientas informáticas, en el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del Plan Estratégico Institucional.	x		x		x		
14	La implementación de las herramientas informáticas, en el uso de las TIC y del uso de la web, ayuda al proceso de modernización del Consejo Regional de Ayacucho	x		x		x		
15	El apartado de sugerencias y reclamos del sitio web para el desarrollo de una adecuada supervisión y fiscalización, facilita la transparencia de la información.	x		x		x		
16	El cambio dentro del Consejo Regional con el gobierno electrónico en el proceso de transparencia de la información se adecua a las políticas nacionales.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente la cantidad de preguntas.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Wilfredo Humberto Carcausto Calla DNI: 04636825

Especialidad del validador: Metodología de investigación

Lima, 02 de noviembre de 2021

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

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



Firma del Experto Informante.

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la transparencia.

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: Rendición de cuentas</b>								
1	El Consejo Regional en su plan institucional tiene objetivos específicos de rendición de cuentas.	x		x		x		
2	El Consejo Regional realiza mecanismos que facilitan la participación ciudadana en la rendición de cuentas.	x		x		x		
3	El Consejo Regional cumple con las recomendaciones que brindan los órganos de control institucional.	x		x		x		
4	Las sesiones de consejo con participación ciudadana donde se dan a conocer las actividades del Consejo Regional son pertinentes.	x		x		x		
5	Las audiencias públicas muestran información de adquisición de bienes, servicios, montos comprometidos, proveedores, cantidad y calidad.	x		x		x		
6	Se toman en cuenta las ideas y opiniones de los ciudadanos sobre la rendición de cuentas.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Acceso a la información</b>								
7	La solicitud de acceso a la información pública a través del portal de transparencia está disponible en todo momento.	x		x		x		
8	Las solicitudes de acceso a la información pública son atendidas en el plazo establecido por ley.	x		x		x		
9	El acceso a la información pública para poblaciones vulnerables es el adecuado.	x		x		x		
10	La redacción del contenido del Consejo Regional en el portal de transparencia es coherente y entendible para la ciudadanía.	x		x		x		
11	La información de la declaración de ingresos, bienes y rentas de los servidores del Consejo Regional se encuentra actualizada en el portal de transparencia.	x		x		x		
12	La información sobre la contratación de bienes y servicios se encuentra publicada de manera detallada en el portal de transparencia.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Participación ciudadana</b>								
13	El Consejo Regional establece canales de comunicación para conocer las preocupaciones de los ciudadanos	x		x		x		
14	El Consejo Regional utiliza plataformas tecnológicas para recibir opiniones y/o necesidades por parte de los ciudadanos.	x		x		x		
15	El Consejo Regional realiza charlas informativas sobre los derechos y responsabilidades del ciudadano haciendo el uso de las TIC.	x		x		x		
16	El Consejo Regional difunde en sus plataformas tecnológicas los derechos del ciudadano en el ámbito, distrital, provincial y departamental.	x		x		x		
17	El Consejo Regional trabaja de la mano con organizaciones sociales de base para mejorar la eficiencia de su gestión	x		x		x		
18	El Consejo Regional brinda información actual y transparente en el portal web del Gobierno Regional de Ayacucho para mantener informado al ciudadano.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente la cantidad de preguntas.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Wilfredo Humberto Carcausto Calla DNI: 04636825

Especialidad del validador: Metodología de investigación

Lima, 02 de noviembre de 2021

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

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



Firma del Experto Informante.

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el 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: Dimensión externa</b>								
1	El Consejo Regional implementa estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.							
2	Los usuarios aceptan de manera positiva el cambio que genera el gobierno electrónico en los trámites y servicios que presta el Consejo Regional.							
3	La implementación del gobierno electrónico, reduce el tiempo de trámites de los servicios que brinda actualmente el Consejo Regional.							
4	Los usuarios están informados sobre las actividades del Consejo Regional, a través de una agenda digital.							
5	El portal web del gobierno regional es útil y tiene la información actualizada.							
6	El usuario se beneficia al poder solicitar trámites y/o servicios desde la comodidad de su hogar, centro de trabajo u otros.							
<b>DIMENSIÓN 2: Dimensión interna</b>								
7	Las actuales plataformas tecnológicas con las que cuenta el Consejo Regional son eficientes y de fácil acceso.							
8	Durante el proceso de implementación del gobierno electrónico capacitan al personal.							
9	Se están implementando políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información.							
10	Gracias al gobierno electrónico, el Consejo Regional pueda brindar servicios de calidad.							
11	Las plataformas tecnológicas y las TIC, reducen significativamente el tiempo en los trámites y/o servicios que brinda el Consejo Regional.							
12	La implementación del sistema de trámite documentario facilita una adecuada supervisión y fiscalización.							
<b>DIMENSIÓN 3: Dimensión relacional</b>								
13	La implementación de las herramientas informáticas, en el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del Plan Estratégico Institucional.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La implementación de las herramientas informáticas, en el uso de las TIC y del uso de la web, ayuda al proceso de modernización del Consejo Regional de Ayacucho.							
15	El apartado de sugerencias y reclamos del sitio web para el desarrollo de una adecuada supervisión y fiscalización, facilita la transparencia de la información.							
16	El cambio dentro del Consejo Regional con el gobierno electrónico en el proceso de transparencia de la información se adecua a las políticas nacionales.							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si es suficiente

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Marlon Frank Acuña Benites DNI: 42097456

**Especialidad del validador:** Tecnologías de la información y Administración

<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.

Lima, 02 de noviembre de 2021



Firma del Experto Informante.

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la transparencia.**

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: Rendición de cuentas</b>								
1	El Consejo Regional en su plan institucional tiene objetivos específicos de rendición de cuentas.							
2	El Consejo Regional realiza mecanismos que facilitan la participación ciudadana en la rendición de cuentas.							
3	El Consejo Regional cumple con las recomendaciones que brindan los órganos de control institucional.							
4	Las sesiones de consejo con participación ciudadana donde se dan a conocer las actividades del Consejo Regional son pertinentes.							
5	Las audiencias públicas muestran información de adquisición de bienes, servicios, montos comprometidos, proveedores, cantidad y calidad.							
6	Se toman en cuenta las ideas y opiniones de los ciudadanos sobre la rendición de cuentas.							
<b>DIMENSIÓN 2: Acceso a la información</b>								
7	La solicitud de acceso a la información pública a través del portal de transparencia está disponible en todo momento.							
8	Las solicitudes de acceso a la información pública son atendidas en el plazo establecido por ley.							
9	El acceso a la información pública para poblaciones vulnerables es el adecuado.							
10	La redacción del contenido del Consejo Regional en el portal de transparencia es coherente y entendible para la ciudadanía.							
11	La información de la declaración de ingresos, bienes y rentas de los servidores del Consejo Regional se encuentra actualizada en el portal de transparencia.							
12	La información sobre la contratación de bienes y servicios se encuentra publicada de manera detallada en el portal de transparencia.							
<b>DIMENSIÓN 3: Participación ciudadana</b>								
13	El Consejo Regional establece canales de comunicación para conocer las preocupaciones de los ciudadanos.							
14	El Consejo Regional utiliza plataformas tecnológicas para recibir opiniones y/o necesidades por parte de los ciudadanos.							
15	El Consejo Regional realiza charlas informativas sobre los derechos y responsabilidades del ciudadano haciendo el uso de las TIC.							
16	El Consejo Regional difunde en sus plataformas tecnológicas los derechos del ciudadano en el ámbito, distrital, provincial y departamental.							
17	El Consejo Regional trabaja de la mano con organizaciones sociales de base para mejorar la eficiencia de su gestión.							
18	El Consejo Regional brinda información actual y transparente en el portal web del Gobierno Regional de Ayacucho para mantener informado al ciudadano.							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si es suficiente

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Marlon Frank Acuña Benites DNI: 42097456

**Especialidad del validador:** Tecnologías de la información y Administración

<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.

Lima, 02 de noviembre de 2021



Firma del Experto Informante.

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el 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: Dimensión externa</b>								
1	El Consejo Regional implementa estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.	X		X		X		
2	Los usuarios aceptan de manera positiva el cambio que genera el gobierno electrónico en los trámites y servicios que presta el Consejo Regional.	X		X		X		
3	La implementación del gobierno electrónico, reduce el tiempo de trámites de los servicios que brinda actualmente el Consejo Regional.	X		X		X		
4	Los usuarios están informados sobre las actividades del Consejo Regional, a través de una agenda digital.	X		X		X		
5	El portal web del gobierno regional es útil y tiene la información actualizada.	X		X		X		
6	El usuario se beneficia al poder solicitar trámites y/o servicios desde la comodidad de su hogar, centro de trabajo u otros.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Dimensión interna</b>								
7	Las actuales plataformas tecnológicas con las que cuenta el Consejo Regional son eficientes y de fácil acceso.	X		X		X		
8	Durante el proceso de implementación del gobierno electrónico capacitan al personal.	X		X		X		
9	Se están implementando políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información.	X		X		X		
10	Gracias al gobierno electrónico, el Consejo Regional pueda brindar servicios de calidad.	X		X		X		
11	Las plataformas tecnológicas y las TIC, reducen significativamente el tiempo en los trámites y/o servicios que brinda el Consejo Regional.	X		X		X		
12	La implementación del sistema de trámite documentario facilita una adecuada supervisión y fiscalización.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Dimensión relacional</b>								
13	La implementación de las herramientas informáticas, en el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del Plan Estratégico Institucional.	X		X		X		
14	La implementación de las herramientas informáticas, en el uso de las TIC y del uso de la web, ayuda al proceso de modernización del Consejo Regional de Ayacucho.	X		X		X		
15	El apartado de sugerencias y reclamos del sitio web para el desarrollo de una adecuada supervisión y fiscalización, facilita la transparencia de la información.	X		X		X		
16	El cambio dentro del Consejo Regional con el gobierno electrónico en el proceso de transparencia de la información se adecua a las políticas nacionales.	X		X		X		

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: Dr. Mejía Montenegro Genebrardo **DNI:** 09797698

**Especialidad del validador:** Docente temático

Lima, 30 de octubre de 2021

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

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

  
Genebrardo Mejía Montenegro  
CEL: 1830  
DNI.: 09797698

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la transparencia.**

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: Rendición de cuentas</b>								
1	El Consejo Regional en su plan institucional tiene objetivos específicos de rendición de cuentas.	X		X		X		
2	El Consejo Regional realiza mecanismos que facilitan la participación ciudadana en la rendición de cuentas.	X		X		X		
3	El Consejo Regional cumple con las recomendaciones que brindan los órganos de control institucional.	X		X		X		
4	Las sesiones de consejo con participación ciudadana donde se dan a conocer las actividades del Consejo Regional son pertinentes.	X		X		X		
5	Las audiencias públicas muestran información de adquisición de bienes, servicios, montos comprometidos, proveedores, cantidad y calidad.	X		X		X		
6	Se toman en cuenta las ideas y opiniones de los ciudadanos sobre la rendición de cuentas.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Acceso a la información</b>								
7	La solicitud de acceso a la información pública a través del portal de transparencia está disponible en todo momento.	X		X		X		
8	Las solicitudes de acceso a la información pública son atendidas en el plazo establecido por ley.	X		X		X		
9	El acceso a la información pública para poblaciones vulnerables es el adecuado.	X		X		X		
10	La redacción del contenido del Consejo Regional en el portal de transparencia es coherente y entendible para la ciudadanía.	X		X		X		
11	La información de la declaración de ingresos, bienes y rentas de los servidores del Consejo Regional se encuentra actualizada en el portal de transparencia.	X		X		X		
12	La información sobre la contratación de bienes y servicios se encuentra publicada de manera detallada en el portal de transparencia.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Participación ciudadana</b>								
13	El Consejo Regional establece canales de comunicación para conocer las preocupaciones de los ciudadanos.	X		X		X		
14	El Consejo Regional utiliza plataformas tecnológicas para recibir opiniones y/o necesidades por parte de los ciudadanos.	X		X		X		
15	El Consejo Regional realiza charlas informativas sobre los derechos y responsabilidades del ciudadano haciendo el uso de las TIC.	X		X		X		
16	El Consejo Regional difunde en sus plataformas tecnológicas los derechos del ciudadano en el ámbito, distrital, provincial y departamental.	X		X		X		
17	El Consejo Regional trabaja de la mano con organizaciones sociales de base para mejorar la eficiencia de su gestión.	X		X		X		
18	El Consejo Regional brinda información actual y transparente en el portal web del Gobierno Regional de Ayacucho para mantener informado al ciudadano.	X		X		X		

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: Dr. Mejía Montenegro Genebrardo **DNI:** 09797698

**Especialidad del validador:** Docente temático.

Lima, 30 de octubre de 2021

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

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

  
Genebrardo Mejía Montenegro  
CEL: 1830  
DNI.: 09797698

## Anexo 7: Confiabilidad del Instrumento para la recolección de datos de la variable gobierno electrónico

### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	9	100,0
Excluido	0	,0
Total	9	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	16

## Anexo 8: Confiabilidad del Instrumento para la recolección de datos de la variable transparencia

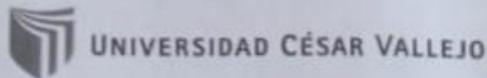
### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	9	100,0
Excluido	0	,0
Total	9	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	18

## Anexo 9: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 10 de noviembre de 2021  
Carta P. 1347-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Ing.  
Edgar Raúl Olivares Yanqui  
Presidente del Consejo Regional de Ayacucho  
Consejo Regional de Ayacucho



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CARDENAS PAREDES, ASTRID GLENY; identificada con DNI N° 70090212 y con código de matrícula N° 7002544180; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

### Gobierno Electrónico y Transparencia en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador CARDENAS PAREDES, ASTRID GLENY asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

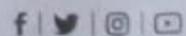
Atentamente,



*Trinidad Vargas*  
Orneryo Trinidad Vargas, MBA  
Jefe (e)

Escuela de Posgrado  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## Anexo 10: Base de datos

Variable 1: Gobierno Electrónico																								
Item	D. Externa						D. Interna						D. Relacional				Suma de Items			Escala de Valoración				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	D1	D2	D3	V1	D1	D2	D3	V1
1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	15	13	11	39	2	2	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	12	48	2	2	2	2
3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	17	17	12	46	2	2	2	2
4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	1	2	4	4	20	23	11	54	3	3	2	3
5	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3	11	13	12	36	1	2	2	2
6	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	12	12	10	34	1	1	2	2
7	1	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	16	16	16	48	2	2	3	2
8	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	14	14	11	39	2	2	2	2
9	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	15	14	10	39	2	2	2	2
10	1	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	16	16	16	48	2	2	3	2
11	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	14	14	11	39	2	2	2	2
12	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	15	14	10	39	2	2	2	2
13	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	15	13	11	39	2	2	2	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	12	48	2	2	2	2
15	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	17	17	12	46	2	2	2	2
16	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	1	2	4	4	20	23	11	54	3	3	2	3
17	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3	11	13	12	36	1	2	2	2
18	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	12	12	10	34	1	1	2	2
19	1	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	16	16	16	48	2	2	3	2
20	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	14	14	11	39	2	2	2	2
21	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	15	14	10	39	2	2	2	2
22	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	13	12	9	34	2	1	2	2

**Medición**

**Escala y valores:**  
 Nunca (1)  
 Casi nunca (2)  
 Casi siempre (3)  
 Siempre (4)

**Dimensiones**  
 D1: Externa (6 ítems)  
 D2: Interna (6 ítems)  
 D3: Relacional (4 ítems)  
**Total: 16 ítems**

Niveles y rangos	Bajo	Medio	Alto
Gob Electrónico	[16-32]	[33-48]	[49-64]
Externa	[6-12]	[13-18]	[19-24]
Interna	[6-12]	[13-18]	[19-24]
Relacional	[4-8]	[9-12]	[13-16]

Baremos

Variable 2: Transparencia																										
Item	Rendición de cuentas						Acceso a la información						Part Ciudadana				Suma de Items			Escala de Valoración						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	D1	D2	D3	V1	D1	D2	D3	V1
1	3	2	2	4	4	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	17	16	14	47	2	2	3	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	17	18	53	2	2	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	24	22	9	55	3	3	2	3
5	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	17	10	7	34	2	1	1	1
6	3	2	2	4	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	14	9	8	31	2	1	1	1
7	4	3	3	3	1	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	16	17	12	45	2	2	2	2
8	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	17	15	13	45	2	2	3	2
9	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	3	16	14	12	42	2	2	2	2
10	4	3	3	3	1	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	16	17	12	45	2	2	2	2
11	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	17	15	13	45	2	2	3	2	
12	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	3	16	14	12	42	2	2	2	2
13	3	2	2	4	4	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	17	16	14	47	2	2	3	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54	2	2	3	2
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	17	18	53	2	2	3	2
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	24	22	9	55	3	3	2	3
17	3	3	2	3	3	3	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	17	10	7	34	2	1	1	1
18	3	2	2	4	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	14	9	8	31	2	1	1	1
19	4	3	3	3	1	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	16	17	12	45	2	2	2	2
20	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	17	15	13	45	2	2	3	2
21	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	3	16	14	12	42	2	2	2	2
22	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	14	17	15	46	2	2	3	2

**Medición**

**Escala y valores:**  
 Nunca (1)  
 Casi nunca (2)  
 Casi siempre (3)  
 Siempre (4)

**Dimensiones**  
 D1: (6 ítems)  
 D2: (6 ítems)  
 D3: (4 ítems)  
**Total: 16 ítems**

Niveles y rangos	Bajo	Medio	Alto
Transparencia	[18-36]	[37-54]	[55-72]
d1	[6-12]	[13-18]	[19-24]
d2	[6-12]	[13-18]	[19-24]
d3	[6-12]	[13-18]	[19-24]

Baremos

## Anexo 11: Información sociodemográfica

**Tabla 9**

*Distribución de la población según características sociales*

Indicador	Descripción	Frecuencia	Frecuencia (%)
Edad (años)	De 20 a 30	8	17
	De 31 a 40	19	40
	De 41 a más	20	43
	Total	47	100.0
Sexo	Femenino	34	72
	Masculino	13	28
	Total	47	100.0
Grado de instrucción	Secundaria completa	2	4
	Técnico	6	13
	Universitaria - Pregrado	36	77
	Universitaria - Posgrado	3	6
	Total	47	100.0

*Nota.* Elaboración propia.

**Interpretación:** Al observar las características sociales de la muestra de estudio, se observó que un 42.6 % de los trabajadores tenían más de 41 años; el 72 % eran de sexo femenino y que el 77 % cuentan con estudios universitarios concluidos.