



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión Pública y Gobierno Electrónico en la Gerencia de Desarrollo  
e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022

**AUTORA:**

Espedilla Arapa, Nelida Roxana ([orcid.org/0000-0002-9400-4824](https://orcid.org/0000-0002-9400-4824))

**ASESOR:**

Dr. Humberto Bejar, Luis ([orcid.org/0000-0002-9579-8785](https://orcid.org/0000-0002-9579-8785))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios, quien me guio en todo el recorrido y me mantuvo con salud.

A mi familia, por darme la fuerza y compañía que necesitaba en los momentos difíciles.

A mi asesor, por su paciencia y por compartir sus conocimientos que fueron de gran relevancia en el proceso de construcción y culminación de esta tesis.

## **Agradecimiento**

A mi querida familia, que consigue alentarme y darme su apoyo en las decisiones que me ayudan a crecer profesionalmente.

A quienes brindaron su valiosa colaboración en el procedimiento de recolección de datos.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice de gráficos y figuras	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación.	16
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población y muestra	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimiento	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Variable gobierno electrónico y sus dimensiones	20
Tabla 2. Variable gestión pública y sus dimensiones	22
Tabla 3. Prueba de normalidad de gobierno electrónico y gestión pública	24
Tabla 4. Prueba de hipótesis correlacional entre gobierno electrónico y gestión pública	25
Tabla 5. Prueba de hipótesis correlacional entre gobierno electrónico y acceso a la información	26
Tabla 6. Prueba de hipótesis correlacional entre gobierno electrónico y transparencia	27
Tabla 7. Prueba de hipótesis correlacional entre gobierno electrónico y participación ciudadana	28

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Variable gobierno electrónico y sus dimensiones.	20
Figura 2. Variable gestión pública y sus dimensiones	22

## Resumen

En este periodo de gran cambio a causa de un virus que lastimó severamente nuestra sociedad, el papel de las TIC e internet adquirieron un papel sustancial en todos los ámbitos de nuestra cotidianidad. Ello incluye a la gestión del sector público, que considera como un eje importante el de gobierno electrónico, exigiendo que se estructuren sus funciones de acuerdo al nuevo contexto. Bajo un enfoque cuantitativo se analizó las percepciones de los 20 administrativos pertenecientes a una gerencia del Gobierno Regional de Arequipa. El propósito fue establecer el grado de relación entre la gestión pública -a través de tres dimensiones- y el gobierno electrónico. Se constató la relación entre ambas variables, así como la correlación considerable del gobierno electrónico con el acceso a la información y transparencia, asimismo, un nivel medio de relación con la participación ciudadana. Se resuelve que tanto las variables estudiadas como sus dimensiones adquieren un movimiento directamente proporcional, pues si la ejecución de un modelo de gobierno electrónico se desarrolla, también lo hace la gestión pública, de acuerdo al alto nivel de relación hallado. Así pues, los esfuerzos deben ser dirigidos a fortalecer las acciones en torno al proceso de implementación de este modelo de gobierno.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, gestión pública, acceso a la información, transparencia, participación ciudadana.

## **Abstract**

In this period of great change due to a virus that severely damaged our society, the role of TIC and the Internet acquired a substantial role in all areas of our daily lives. This includes the management of the public sector, which considers e-government as an important axis, demanding that its functions be structured according to the new context. Under a quantitative approach, the perceptions of the 20 administrative staff members belonging to a management of the Regional Government of Arequipa were analyzed. The purpose was to establish the degree of relationship between public management -through three dimensions- and e-government. The relationship between both variables was confirmed, as well as the considerable correlation of e-government with access to information and transparency, and a medium level of relationship with citizen participation. It is resolved that both the variables studied and their dimensions acquire a directly proportional movement, because if the implementation of an e-government model develops, so does public management, according to the high level of relationship found. Thus, efforts should be directed to strengthen actions around the implementation process of this gove.

**Keywords:** Electronic government, public management, transparency, access to information, citizen participation,



## I. INTRODUCCIÓN

La gestión pública debe proporcionarle a la población servicios con un nivel alto de calidad que aporte al desarrollo de todos los ámbitos a nivel local y regional, que afecten su buen vivir, con el propósito de asegurar el incremento sostenido del bienestar de su población mediante el uso de recursos económicos y humanos. El complejo cuerpo organizacional que compone el Estado, se encuentra estructurado para tales fines.

La política en favor de la modernización en la gestión del sector público quiere mejorar el funcionamiento del Estado cambiando la forma en cómo se encuentra estructurado, repercutiendo en el modo en que se articulan las diferentes entidades entre si y sus respectivos métodos. Por ello, un eje importante en esta política es el de gobierno electrónico. Se busca innovar, lo cual, según Romero (2017):

Consiste en la introducción de novedades en las técnicas de operación del suministro de servicios y en las formas de organización de la toma de decisiones y la coordinación del trabajo conjunto que desempeña cualquier órgano de la administración pública. Esto plantea una transformación paulatina del gobierno. (p. 83)

Se entiende por gobierno electrónico al conjunto de estrategias para llevar a cabo la administración pública, aprovechando las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), que tienen una importante utilidad para “mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos” (CLAD, 2007, citado por Presidencia del Consejo de Ministros 2012, p. 23).

En este contexto, las TIC han ocupado un papel importante para las reformas que se quieren lograr. En un mundo globalizado ya se encuentra casi todo el mundo dialogando, intercambiando experiencias y coordinando acciones conjuntas. Estamos viviendo en un espacio híbrido entre realidad y virtualidad (Vasilenko et

al., 2022). Por ello, resulta lógico que, en el desempeño de la gestión de recursos, el Estado requiera ocupar un espacio en el internet y así mejorar la eficiencia de su labor en la creación de valor público, y hacer más transparente su gestión, generando confianza en la ciudadanía.

Al respecto, el gobierno de la región de Arequipa, desde inicios de la década pasada, progresó significativamente al implementar esta política en su estructura funcional. Entre sus avances se puede destacar la Resolución N°731-2011-GRA/PR (2011) dónde se enunciaba la elaboración y evaluación de los “documentos técnicos normativos de gestión institucional, promoviendo un mayor grado de eficiencia en materia de informática”, resultando en la elaboración del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2012-2015. Además, en el año 2020 mediante la Resolución 367-2020-GRA/GR (2020) se aprobó el Plan de Gobierno Digital 2020-2022, ejecutado actualmente.

Es así que, la normatividad y el contexto de una pandemia global comprometen a los funcionarios, a cargo de la gestión de los recursos, a enfrentar nuevos retos para lograr que el paulatino desarrollo de un gobierno electrónico continúe con éxito. Retos que, por supuesto, la Gerencia Regional de Desarrollo e Inclusión Social también debe afrontar con eficiencia, pues sus funciones están enfocadas precisamente a la valoración de los derechos humanos y a otorgar mayores oportunidades a poblaciones socialmente excluidas.

Ante lo expuesto, surgió la formulación de una problemática general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pública y el gobierno electrónico en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022? Ello a partir de la información otorgada por sus trabajadores. Y como problemas específicos: **a)** ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y el acceso a la información en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022? **b)** ¿cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la transparencia en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022? y, por último, **c)** ¿cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la

participación ciudadana en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022?

Nos encontramos en el proceso de crear las condiciones adecuadas para efectuar una gestión más apropiada de los recursos económicos y humanos del Estado en el contexto del plan para la modernización del Estado. Parte de este cambio comprende el adaptarse estratégicamente con un gobierno electrónico, aceptando que ya no es posible ignorar o retrasar su ejecución en un mundo globalizado, que continúa actualizándose cada vez con mayor velocidad.

Pero este ejercicio de gobierno electrónico va más allá. Como sostiene Ruelas y Pérez (2006) “digitalizar el gobierno no es sólo instalar unas cuantas computadoras o diseñar una página web que ofrezca información, sino que supone transformar la relación fundamental que existe entre el gobierno y los ciudadanos” (p. 3). Además, los empleados gubernamentales deben estar familiarizados y capacitados en el uso de las TIC para lograr la sostenibilidad de sus resultados (Ahn y Chen, 2022). Ello nos impulsa al camino de una real apropiación de este modelo de gobierno, el cual, según Atreides (2021), otorga una importante posibilidad de dejar en el pasado prácticas de corrupción, conflictos políticos, alteración de la información, disputas de popularidad y una visión a corto plazo. De tal forma que se pueda continuar en la diligente búsqueda de condiciones deseables para la vida de los ciudadanos, democratizar la información e involucrarlos en las decisiones gubernamentales para el desarrollo social.

Por ello, esta investigación se justifica teóricamente al proponerse hacer una reflexión sobre las variables estudiadas para incrementar el conocimiento respecto a ellas, así como de los factores de gestión en relación al modelo de gobierno digital, teniendo así la posibilidad de constatar los avances de la implementación de las TIC en la modernización del estado en un contexto específico. Además, incentivará el surgimiento de investigación afines en la región, pudiendo extenderse en niveles más bajos de gobierno.

La justificación social radica en que los resultados obtenidos, podrán contribuir a una mejor implementación de un gobierno electrónico para una población específica o reevaluar aspectos del mismo con el fin de lograr el acceso de la población, que asiste la Gerencia Regional de Desarrollo e Inclusión Social, a los servicios que provee, al igual que la condición de la información que brinda, como también la forma en que involucra a la sociedad en sus decisiones y acaso evidenciar falencias que están pasándose por alto; ya que, dicha entidad, busca continuar con los cambios de manera eficaz y eficiente.

Por consiguiente, la investigación propone como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión pública y el gobierno electrónico en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022. Para ello se analizará la relación entre el gobierno electrónico y tres dimensiones de la gestión pública, considerando como objetivos específicos: **a)** Identificar la relación que existe entre el gobierno electrónico y el acceso a la información en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022, **b)** identificar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la transparencia en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022 **c)** identificar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022. Todo ello considerando el periodo de dos años caracterizados por el aislamiento social y teletrabajo.

Asimismo, se planteó como hipótesis general que: Existe relación entre la gestión pública y el gobierno electrónico en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022. Y como hipótesis específicas se tiene: **a)** Existe relación entre el gobierno electrónico y el acceso a la información en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022, **b)** existe relación entre el gobierno electrónico y la transparencia en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022 y **c)** existe relación entre el gobierno electrónico

y la participación ciudadana en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022.

Así pues, con el fin de continuar en el recorrido para la construcción de conocimiento, se procederá a exponer los antecedentes de investigación y los conceptos epistemológicos que estuvieron presentes a lo largo de cada etapa de este trabajo.

## II. MARCO TEÓRICO

Continuando con el proceso de investigación, se considera relevante entender el avance que se ha hecho por parte de otros investigadores acerca de la problemática expuesta.

Huerta (2022) se propuso estudiar la relación de un gobierno digital con la gestión dentro del gobierno regional de Lima en tres años consecutivos, ya que observó un deficiente uso de los medios digitales en provecho de la población. La investigación se realizó en base a un enfoque cuantitativo y una metodología básica, así mismo su diseño fue no experimental y correlacional, según su alcance. De acuerdo a los resultados revelados, la mayoría de participantes considera que el gobierno electrónico mejora la información digital de los servicios que ofrece la Región, así como las formas de presentar quejas o sugerencias. En general, perciben un buen manejo de los procesos para lograr beneficios sociales como la reforma educativa, la disminución de desnutrición en los infantes y la participación ciudadana. Concluyó que ambas variables tienen una relación significativa, donde un gobierno electrónico ayuda a optimizar cualitativamente la prestación de los bienes y servicios a la ciudadanía, acercándolos más, no sólo a nivel gubernamental sino también social.

Aedo (2021) se enfocó en determinar la influencia del gobierno electrónico en la gestión del gobierno regional de Cusco para su modernización. Utilizando el método deductivo, de corte cuantitativo, correlacional causal emprendió la aplicación de más de un ciento de encuestas a los trabajadores del gobierno regional de Cusco. Ha encontrado que se percibe tanto el gobierno electrónico como la gestión gubernamental y sus dimensiones como eficientes. Asimismo, las dimensiones en relación a la modernización del estado son percibidos como alta o eficiente. Concluyó que efectivamente el gobierno digital si influye de manera positiva en la implantación de reformas conformes a la modernización de la gestión, en el marco de la región Cusco.

Chambilla (2021) decidió relacionar el gobierno electrónico con una dimensión más específica de la gestión pública como es la participación ciudadana, pues percibió un bajo nivel del manejo de tecnologías de la información para afrontar los tiempos de emergencia en la salud por el COVID-19 en Agro Rural en la región Moquegua. Para ello utilizó una metodología de investigación básica, según su tipo; en el marco de un enfoque cuantitativo y su diseño fue no experimental correlacional. Aplicó un cuestionario al personal de la institución con algunos criterios como estar laborando durante la investigación y tener una antigüedad de más de dos meses. Como resultados obtuvo que tanto la participación ciudadana, la existencia del gobierno electrónico, información vigente y la interrelación que se tiene con la ciudadanía se observan en un nivel regular. Finaliza manifestando que, el gobierno electrónico tiene un vínculo positivo con la participación de la población, es decir, se requiere que la información esté disponible digitalmente, se logre la interacción con los habitantes y el gobierno electrónico tenga presencia para alcanzar una participación ciudadana.

Oscoco (2021) analizó la relación entre el gobierno electrónico y los procesos en un municipio de Apurímac, cómo el primero influye en el segundo. La metodología que utiliza para ello es de enfoque cuantitativo, aplicando cuestionarios vía web a los trabajadores de la municipalidad. Dicha modalidad de aplicación resulta pertinente al contexto social y de salud en el que se realizó la investigación. Como resultados obtuvo que en su mayoría se percibía al gobierno electrónico como eficiente, siendo la dimensión interna (ejecución de procesos dentro del municipio) y relacional (con otras entidades) señaladas en un nivel regular. Asimismo, el establecimiento, la mejora, el seguimiento y la gestión de los procesos son comprendidos como regulares. Concluye que el gobierno de tipo electrónico contribuye en la calidad de los procedimientos, es decir, mejora su practicidad, atención de los usuarios y los hace más transparentes.

Izquierdo (2021) planteó como objetivo el establecer la influencia del gobierno electrónico en la gestión pública del distrito de Huaura, específicamente, durante el periodo de COVID-19. Procedió a realizar su investigación cuantitativa de alcance correlacional sin la manipulación de las variables, aplicando un

cuestionario. Entre sus resultados se observa que al implementar las TIC se ampliaron los canales de comunicación, no sólo con la población, también las diversas áreas de la entidad pueden intercambiar de manera fácil y veloz, así mismo, en el ámbito económico, se hace un mejor registro de los gastos, compras y contrataciones; se está acorde con lo esperado y las estrategias de gestión y modernización. Concluye afirmando que la existencia de una correlación elevada en un aspecto positivo, entre las variables analizadas; se percibe que el gobierno electrónico optimiza la gestión pública, pero es importante innovar en recursos tecnológicos, pues un punto débil es la transparencia y seguimiento presupuestal.

Linarez (2020) se propuso describir el modo en que el gobierno electrónico consigue desarrollar e innovar la gestión pública en Chorrillos, pues en este municipio se observó una gran cantidad de usuarios esperando realizar trámites en la misma entidad. Para ello utilizó una metodología cualitativa con la entrevista a profundidad como el instrumento principal para obtener los datos necesarios, así también, se apoyó en una observación participante y análisis documentario. La entrevista se aplicó a trabajadores conocedores de temas relacionados a la tecnología e informática. Al realizar la triangulación del marco teórico, la observación y las entrevistas, sus resultados señalan que la introducción de las TIC en las acciones de gerencia permite una próspera proporción de los servicios y simplifica los trámites. Además, el acceso a una información de calidad y eficaz no sólo es para la población, la entidad también puede utilizar herramientas digitales para obtenerla. En conclusión, al aplicar un gobierno electrónico, se optimiza los procesos en gestión pública y amplía las formas de obtener información, participación y mejora el desarrollo institucional.

Tirenti (2019) planteó el objetivo de identificar cómo el gobierno digital, con su sistema GDE (Sistema de Gestión Documental Electrónica) ha permitido una mayor transparencia de la gestión pública. Fue una investigación cualitativa cuyo diseño tuvo un enfoque evaluativo. Se analizaron la relación entre distintas variables como la noción de transparencia, el derecho de recibir y conocer la información, y la administración pública producto del uso del GDE. Inició analizando la documentación legal que sustentan el GDE, donde se obtiene como resultado



que la transparencia es aceptada como fin principal. Por último, realizó una entrevista a profundidad donde encontró que el GDE acrecentó la transparencia en la gestión y se tiene la información al alcance de todos, aunque el intercambio de esta entre organismos es muy bajo. Se llegó a la conclusión de que el desarrollo del sistema GDE ha posibilitado un mayor grado de claridad y control en la gestión de las entidades públicas argentinas.

Por otra parte, Urquiza (2019) se propuso en su investigación determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad de Surco en Lima. El diseño y tipo metodológico utilizado fue de nivel no experimental y correlacional dentro de un enfoque cuantitativo, seleccionó una muestra de trescientas ochenta y cuatro personas, todas ellas mayores de edad que cuyo domicilio se encuentra en de Santiago de Surco. Los resultados señalan que la mayoría considera un gobierno electrónico adecuado, así como su gestión y la participación ciudadana. El autor concluyó que, el gobierno electrónico, así como la participación ciudadana, son independientes entre sí, es decir, no tienen correlación. Sin embargo, esta forma de gobierno permite que los servicios en favor de la ciudadanía se ejecuten y proporcionen de mejor manera.

Simón (2018) realizó una investigación en un nivel de gobierno más próximo a la ciudadanía, con un propósito mayor: formular un Plan estratégico de gobierno electrónico. Primero se planteó determinar cómo influyen los componentes del gobierno digital en la gestión del municipio a nivel distrital en Yanacancha. Luego, pasó a encuestar a los trabajadores del municipio tomando tres variables para comprobar sus hipótesis. Con la prueba estadística T, logró determinar una relación positiva entre sus variables. Halló que existe un elevado nivel de entendimiento de las dimensiones del gobierno electrónico como el grado integrador de las TIC dentro de la entidad y la relación de las tecnologías de comunicación e información, sin embargo, encontró un bajo conocimiento respecto a la prestación de servicios digitales. Concluyendo así que si existe una influencia de los elementos del gobierno digital en el ejercicio de gestión pública de la municipalidad distrital de Yanacancha al año 2016.

En la investigación de Chucuya (2017) se pretendió, al igual que al anterior autor, la creación de un modelo de gobierno electrónico para el beneficio no solo de la gestión municipal de Chucuito sino para los propios ciudadanos al prestar servicios más transparentes y veloces. Empezó su investigación partiendo de la evaluación del modelo de gobierno electrónico, a través de encuestas antes y después de haber implementado dicho modelo, aplicado a los trabajadores que lo usaban a diario. Obtuvo que los usuarios acogieron positivamente la implementación de una plataforma donde podían hacer sus trámites documentarios, hacerles seguimiento, de igual manera sus trámites de pago y la seguridad de recuperar información de sus expedientes. Concluyó que el poner en marcha un gobierno electrónico como modelo propuesto optimizó la gestión de la municipalidad.

Sepúlveda (2017) se propuso investigar cómo la brecha digital en los servicios del municipio de la Región Metropolitana de Chile afecta positiva o negativamente en la utilización de su gobierno digital. Se busca encontrar los componentes que ocasionan el distanciamiento respecto al conocimiento digital en los pobladores. Parte de una metodología con enfoque cuantitativo, cuyo modelo a utilizar fue el logístico ordinal. Realizó un cuestionario a doce comunas, evaluando a los ciudadanos sobre las variables que favorecen o interfieren en el uso de las plataformas digitales del municipio. Partió de una descripción de la variabilidad del gobierno digital a lo largo de los años, determinando que existió un incremento paulatino de los servicios digitales ofrecidos por los municipios. Además, los resultados mostraron que existen variables que influyen en mayor grado al uso del gobierno digital, tales como, la situación laboral o sector dónde trabajan, nivel educativo y la forma en que utilice el internet. Se concluyó que personas con educación secundaria, técnica o universitaria, jóvenes adultas y con computadora en casa tienen mayor posibilidad de usar las plataformas digitales de los municipios.

Bieito (2015) se centró en el grado de importancia y la forma en que se maneja el impulso de políticas de gobierno electrónico en los gobiernos departamentales de Uruguay durante la década comprendida entre el 2005 al 2015. Buscó la existencia de planes estratégicos que propusieran la implementación de

los gobiernos digitales. Con una metodología cualitativa, usando entrevistas y el análisis de documentación, emprendió su investigación. Los resultados demostraron la falta de planes estratégicos de gobierno electrónico en las intendencias, sin embargo, está presente en la agenda nacional. En esta última se evidenció que Uruguay mantiene una tendencia hacia estrategias de gobierno electrónico de organismos internacionales. El autor pudo concluir que, en la construcción de un gobierno electrónico los gobiernos que rigen cada departamento no emplearon una herramienta de planeación para la realización de sus objetivos, se encuentran en etapa inicial y existen varios factores que impiden su desarrollo como la falta de iniciativa por parte de los líderes políticos.

Luego de la exploración hecha a los trabajos de investigación presentados, se considerará como parte de la fundamentación teórica algunas categorías conceptuales conforme a la gestión pública, así como a la variable de gobierno electrónico. La perspectiva de la investigación está ligada a la teoría política y el enfoque de Nueva Gestión Pública.

Gestión pública: el fin principal del ejercicio de la gestión pública es lograr una conexión directa con la ciudadanía para brindarles los diversos bienes y servicios que esta necesita y demanda, por medio de una planificación estratégica y adecuado uso de los recursos económicos y humanos. Todo ello en favor de procurar que todos y todas gocen con vastedad de sus derechos, pero también garantizando que cumplan con sus responsabilidades y se integren en el proceso de gestión. Además, esta modalidad de gestión de los recursos, pretende tener una adecuada organización de la capacidad y discernimiento que aporten sus miembros, así como entablar un intercambio comunicativo claro y transparente con los diferentes actores que se involucran en las políticas públicas. En palabras concisas, el gestor público debe tomar las mejores decisiones y acciones en favor de la población de su jurisdicción según su contexto (Brugué y Subirats, 1996).

La modernización del Estado, una nueva gestión pública: la globalización ha generado un nuevo tipo de sociedad, más interconectada entre sí en su vida cotidiana donde, claramente, se exige que los que tienen la tarea de gobernar se

sumen, debido a una necesidad propia de actualización, por lo que se vuelve menester la modernización del Estado. Esto llama a una incorporación más agresiva de las TIC's en cada faceta y proceso de la gestión pública; reemplazando instrumentos, mejorando otros e incorporando nuevos métodos de trabajo interno para un mejor servicio al ciudadano. Aguilar sostiene que la modernización del Estado refleja sus resultados en el aligeramiento de los trámites documentarios, acortando procedimientos burocráticos, se estandarizan los nuevos procesos y reorganiza el sistema de trabajo con expertos en el manejo de las TIC's para su propia potencialización. Todo esto repercutiendo en mejores servicios al ciudadano, y un desarrollo más sostenible de la comunidad (como se citó en Aedo, 2021).

Tecnologías de la información y comunicación en la gestión estratégica: en este proceso de cambios y modernización, toman un rol importante las llamadas tecnologías de la información y comunicación. Esta sociedad las incorpora cada vez en más situaciones de su vida diaria. En este periodo de pandemia fueron las encargadas de reunirnos para no sentir la soledad del aislamiento hasta otorgarnos oportunidades de trabajo. Se incluyeron como una variable de gestión estratégica para lograr que los bienes y servicios, dentro de programas, proyectos y demás iniciativas, sean correctamente trasladados a la población de manera más eficiente, reduciendo los tiempos en que se otorgan y sus dificultades. Fueron valiosas para mantener en marcha las labores de gestión, aunque obligaron a una rápida adaptación respecto al funcionamiento de estas, evidenciando insuficiente conocimiento de los administrativos del Estado como de los usuarios. Como menciona Sánchez y Pacheco (2016) son el vehículo por el cual el Estado y el ciudadano pueden comunicarse, intercambiar datos y acceder a los mismo de forma transparente.

Gobierno electrónico: la implementación de las TIC, ocasiona una variación en la forma de organización del Estado. Este se ve en la apremiante necesidad de transformación, actualización de sus procesos y capacitación de su personal de trabajo. Su implementación busca efectuar las funciones gubernamentales con mayor eficiencia, reduciendo los tiempos tanto para la entidad como para la ciudadanía mediante el uso de internet. Sin embargo, es necesario conocer el

contexto en el que se implementa pues existen variables que pueden afectar su óptimo funcionamiento, como la infraestructura, disposición de internet y la percepción de seguridad y confianza en las TIC para realizar los trámites gubernamentales (Al Mudawi et al., 2020; Lo et al., 2022). En un escenario óptimo, el gobierno digital o electrónico faculta un mejor manejo de la información gubernamental; además que facilita los servicios ofrecidos al ciudadano, a otras entidades públicas y privadas y sus propios trabajadores (Cardona, 2014, citado por Aedo, 2021). Todo esto implicando, naturalmente, un desarrollo, una modernización del Estado con las mejoras que aquello atrae a tanto en el aspecto social como económico de una nación (Barragán y Guevara, 2016).

Los efectos del gobierno electrónico: la presencia de las TIC, como herramientas de distribución de información a través de dispositivos electrónicos, en la gestión pública ha permitido un incremento en su calidad y capacidad para ofertar servicios para el ciudadano, así también a una apertura gradual del gobierno. En primer lugar, con el empleo más frecuente de estas TIC, la población puede presenciar un mayor grado de visibilidad de las acciones del Estado, es decir, estas pueden incrementar el nivel de transparencia que percibe la ciudadanía, haciendo seguimiento a las decisiones tomadas por sus autoridades. En segundo lugar, al tener plataformas con las funciones de atención se impulsa la intervención de la población en los asuntos gubernamentales. En tercer lugar, a nivel administrativo, es posible realizar contrataciones de bienes y servicios en el marco de los proyectos y programas que lo requieran (Amado, 2020). Esto cambia claramente la dinámica tradicional de escuchar a los habitantes de un sector, sin embargo, así como podría democratizar los espacios de implicación directa, existe el riesgo de que la brecha digital prive o disminuya de este derecho a una cantidad considerable de personas, tal podría ser la situación de los adultos mayores, habitantes de bajos ingresos para acceder a esta tecnología por la desigualdad educativa y en ingresos (Bokšová et al., 2021; Pazmiño et al., 2021).

La calidad de la transparencia del gobierno electrónico: la apertura del Estado a través de sus plataformas digitales ha fortalecido la democracia, permitiendo el acceso de la información a todos sus ciudadanos. Sin embargo, este

acceso a la información gubernamental debe contar con ciertos parámetros para que resulte útil a la ciudadanía. Es decir, la aproximación del Estado a la ciudadanía no solo es digitalizar cualquier información poco relevante, sino que debe ser importante para comprender las acciones del Estado (Naser y Concha, 2011). Se debe considerar, también, la garantía en la confidencialidad de información individual de los beneficiarios (Varella et al., 2017) Un gobierno electrónico es uno transparente, al hacer pública todas sus acciones en forma de políticas, planes y estrategias para el desarrollo está generando una promesa de progreso a la ciudadanía. Adquieren así una gran responsabilidad en cuanto a la rendición de cuentas. De este modo, la ciudadanía toma su papel como vigilantes de su Estado, siempre atentos a que se cumpla con su rol. Se genera entonces una corresponsabilidad entre ambas partes de la sociedad. Además, se previenen los actos de corrupción (Ali et al., 2022; Sheriazdanova et al., 2020; Sour, 2017)

Calidad de la información de un gobierno electrónico: se sostiene que, el siguiente movimiento para afianzar un gobierno electrónico es la socialización de información de calidad, oportuna, útil y relevante al ciudadano. Estos datos deben cumplir con las necesidades de información que exige el ciudadano. Aquella es la verdadera transparencia a la que se aspira un Estado democrático por medios digitales. Además, esta información no sólo debe estar al servicio de la ciudadanía que lo requiera, también forma parte de la interrelación entre organismos para simplificar procesos y actuar eficientemente. La meta final del gobierno electrónico es otorgar información de calidad procurando la transparencia de las resoluciones y actos de las entidades públicas, así como empoderar al ciudadano incrementando su participación. Fortaleciendo ello se fortalece la democracia.

La participación ciudadana en la gestión pública: Parte importante del logro de resultados favorables al gestionar nuestros recursos es que la población se involucre expresando sus opiniones, manifestando sus demandas y haciendo un seguimiento constante de las decisiones impulsadas por sus autoridades. Así se crea un círculo donde el gobierno y la población interactúan proporcionándose información y actuando en favor del otro. Pues, aparte de los mecanismos tradicionales de intervención de la ciudadanía, es posible la participación pública a

través de redes sociales en fin de un monitoreo constante de las políticas de gobierno (Singh et al., 2020). Cuando la ciudadanía se involucra, las autoridades tienen la posibilidad de mejorar sus servicios y distribución de bienes para el bien de la misma ciudadanía. Para Montecinos y Contreras (2019):

La participación ciudadana es un proceso de interacción entre los ciudadanos y el Estado que se da en el espacio público donde ambas partes manifiestan sus intereses con el objetivo de influir en los asuntos públicos, donde los ciudadanos buscan incidir en la toma de decisiones y los funcionarios públicos buscan identificar las preferencias de la ciudadanía, para así mejorar la calidad de la democracia y de las instituciones públicas. (p. 344)

Retos de un gobierno electrónico: evidentemente, el uso de las herramientas tecnológicas de la información en el ámbito del ejercicio de gestión en los gobiernos, conlleva grandes beneficios para la atención a la ciudadanía. Sin embargo, también se delatan problemas externos e internos a las entidades públicas que tendrán que superar si se desea implementar este modelo de gobierno. Por ejemplo, existe un grado de incertidumbre sobre la aceptación de la población a utilizar las TIC para realizar sus trámites, pues no genera la confianza al momento de exponer sus datos personales o realizar pagos (Al Marzooqi et al., 2017). Al interior de la entidad, también se necesita de la voluntad de los empleados gubernamentales para el aprovechamiento de las TIC en la generación de una democracia digital (Park, 2015). Por último, es necesario asegurar que la utilidad de estas tecnologías sea con un fin constructivo y beneficioso, pues la historia señala que, en un tiempo de implementada alguna innovación, puede ser utilizada en perjuicio de la población o deseos egoístas (Scholl, 2020).

A continuación, después de haber esclarecido los conceptos necesarios para esta investigación, se procederá a plantear el proceso metodológico con el que se busca responden al problema abordado.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación.

**Tipo de Investigación:** La investigación fue de tipo básica, pues se pretendió construir conocimiento en base a la relación de la variable de gestión pública y gobierno electrónico, “sin una finalidad práctica específica e inmediata. Busca principios y leyes científicas, pudiendo organizar una teoría científica. Es llamada también investigación científica básica” (Sánchez et al., 2018, p. 79)

**Diseño de investigación:** Tuvo un diseño no experimental, a un nivel descriptivo correlacional y de corte transversal. Esto quiere decir que, se observó las variables tal cuál se encuentran en la realidad sin intención de ser manipuladas para su análisis (no experimental). La finalidad fue estudiar la conexión entre ambas variables de investigación contempladas (correlacional). Además, la aplicación del instrumento de recolección se realizó por única vez (transversal) (Hernández, 2014).

#### 3.2 Variables y operacionalización

Las variables consideradas fueron el de gobierno electrónico y el de gestión pública.

##### **Gobierno electrónico**

**Definición conceptual:** La CEPAL define un gobierno digital como aquel que utiliza las TIC para impulsar y desarrollar los servicios públicos sin distinción del tiempo, espacio o la complejidad de los procesos burocráticos (Naser y Concha, 2011).

**Definición operacional:** Es la utilización de instrumentos provenientes de las TIC para la organización del gobierno público, en especial aquellas acompañadas del internet. Para esta variable se considerarán las siguientes



dimensiones: servicios, transacción, información, tecnologías de la información, eficiencia.

**Escala de medición:** Ordinal. Se realizó la medición mediante una Escala de Likert.

## **Gestión pública**

**Definición conceptual:** La gestión pública se refiere a aquellas estrategias y medidas que se adoptan con la finalidad de administrar de forma eficaz y con eficiencia los recursos del estado, propiciando la participación y transparencia para beneficio de la ciudadanía y desarrollo integral del país (Sánchez, 2007).

**Definición operacional:** Se considera la gestión pública como una variable cuantitativa en torno a la Gerencia de Desarrollo e inclusión Social, donde se administran los recursos por medio de estrategias en favor de la población de Arequipa en general. Las dimensiones a considerarse son: acceso a la información, transparencia y participación ciudadana.

**Escala de medición:** Ordinal. Se realizó la medición mediante una Escala de Likert.

### **3.3 Población y muestra**

**Población:** La población estuvo conformada por la cantidad total de 20 administrativos pertenecientes a la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social de Arequipa dentro del gobierno regional. Dicha población cumplió con ciertos criterios de inclusión como el haber laborado durante los años 2021 y 2022, así mismo, estar trabajando en la entidad durante el periodo de la investigación.

**Muestra:** Tomando en cuenta la cantidad de la población, se trabajó con la totalidad de esta, es decir, los 20 administrativos pertenecientes a la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social de Arequipa.

**Muestreo:** La técnica de muestreo que se utilizó fue un muestreo censal. López (1998) define este tipo de muestreo de tal manera pues, se trata de la porción de la población que representa la totalidad de esta.

**Unidad de análisis:** Fue cada administrativo del área determinada del Gobierno Regional.

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

Para este estudio cuantitativo se utilizó la encuesta. Esta se encontró conformada desde la elaboración, aplicación de un cuestionario y el procesamiento de los datos recolectados. Su concepción es más amplia que la de una ficha o documento (Hueso y Cascant, 2012).

Respecto al instrumento para recolectar los datos se hizo uso del cuestionario, ya que, como menciona Monje (2011):

Tiene la ventaja de que reduce los sesgos ocasionados por la presencia del entrevistador, es un formato simple que facilita el análisis y reduce los costos de aplicación. Entre sus desventajas cabe destacar que el encuestador pierde el control de la secuencia de las respuestas y presenta menor porcentaje de respuestas. (p. 136)

Dicho instrumento fue de elaboración propia y con ítems específicos para cada variable según sus indicadores.

Para asegurar la validez y confiabilidad del instrumento, este se sometió a una revisión y evaluación por parte de expertos.

### **3.5 Procedimiento**

Con el fin de realizar el trabajo de campo sin complicaciones, se elevó una solicitud a la gerencia encargada del área para conseguir el permiso de aplicación del instrumento. Seguidamente se recabó la información por medio del cuestionario

de manera presencial con el fin de analizar los resultados para su socialización. Se tomó en cuenta un proceso de presentación y explicación del principio de confidencialidad de la información para obtener la mayor participación de los encuestados.

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

Los datos fueron analizados mediante un software estadístico como es el programa SPSS. Además, por ser una investigación correlacional se empleó el coeficiente conocido como  $r$  de Pearson. Respecto a su explicación, Restrepo y González (2007) mencionan que “tiene como objetivo medir la fuerza o grado de asociación entre dos variables aleatorias cuantitativas que poseen una distribución normal bivariada conjunta” (p. 185).

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación estuvo regida por los siguientes principios éticos: la confidencialidad y anonimato, pues la información obtenida no revela datos personales de los participantes; así también, el uso que se le dio a los datos fueron estrictamente académicos con el fin de incrementar el conocimiento sin intención de maleficencia. Los resultados son transparentes, es decir, están basados en datos reales obtenidos de los administrativos encuestados, sin manipulación.

## IV. RESULTADOS

De acuerdo a los objetivos planteados se prestarán los resultados obtenidos según las dimensiones de cada una de las variables. En primer lugar, de forma descriptiva, luego la interpretación de la correlación entre ambas variables y la comprobación de la hipótesis general y específicas.

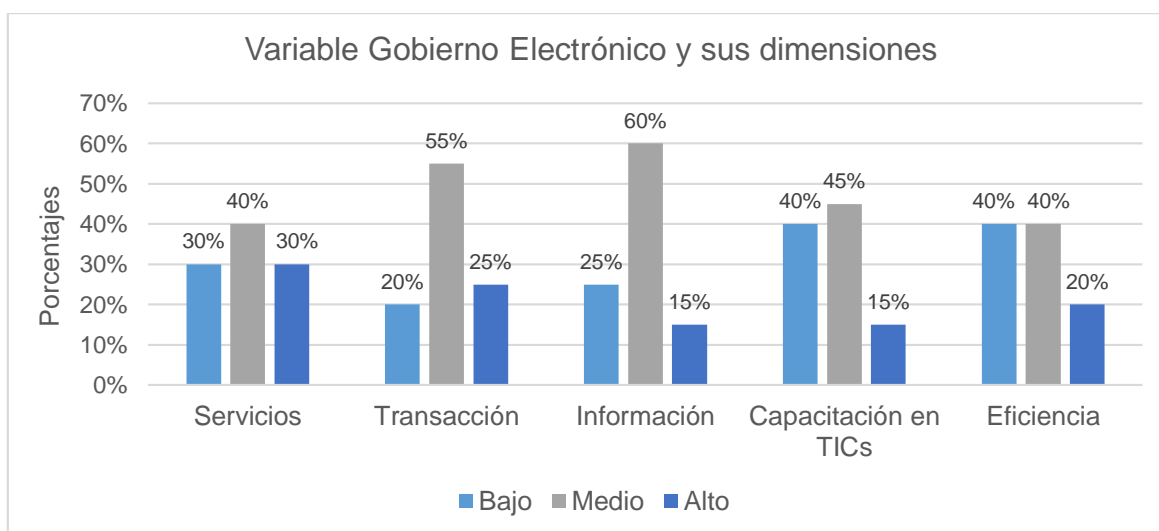
### Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Variable gobierno electrónico y sus dimensiones*

Niveles y rangos	F				%			
	Bajo	Medio	Alto	Total	Bajo	Medio	Alto	Total
Servicios	6	8	6	20	30%	40%	30%	100%
Transacción	4	11	5	20	20%	55%	25%	100%
Información	5	12	3	20	25%	60%	15%	100%
Capacitación en TICs	8	9	3	20	40%	45%	15%	100%
Eficiencia	8	8	4	20	40%	40%	20%	100%

**Figura 1**



Elaboración propia

En la tabla 1 se observan los resultados correspondientes a la variable gobierno electrónico y sus dimensiones, las cuáles evidencian los siguientes datos:

En primer lugar, se presentó la dimensión “servicios”. Se encontró que esta dimensión se percibe en un nivel alto con el 30%; la mayoría, alcanzando 40%, en un nivel medio; por último, 30% piensan que está a un nivel bajo. En esta dimensión se analizó el grado de acuerdo que tenían sobre la prestación de servicios de la gerencia por medio de las tecnologías de la comunicación, la promoción de estos servicios a través de redes y su calidad.

En segundo lugar, la dimensión “transacción” reveló que el 25% piensa que está en un nivel alto, el 55% de los administrativos encuestados consideran que se encuentra en un nivel medio y sólo el 20% en un nivel bajo. Ello señala que perciben que los trámites realizados por medio de internet están a un nivel intermedio, es decir, el avance respecto a la reducción del tiempo, el seguimiento transparente y la respuesta oportuna a los tramites que los usuarios realizan con esta gerencia necesita aún trabajarse de mejor manera.

En tercer lugar, se analizó la dimensión “información”. En los resultados alcanzados se advierte que el 15% la perciben en un nivel alto. una considerable mayoría opina que se encuentra en nivel medio con un 60%, seguido del 25% que cree que se encuentra en un nivel bajo. Con estos resultados observamos que se necesita mayor trabajo en cuanto a brindar información sobre los servicios, proyectos y programas que ofrece la gerencia, para que esta llegue a un mayor número de pobladores, pues de eso depende parte importante de la eficiencia de estos servicios públicos y el logro de sus objetivos.

En cuarto lugar, la dimensión “capacitación en TICs” se obtuvo que el 15% la percibe en un nivel alto, en mayor cantidad logró una valoración de nivel medio. con el 45% y, finalmente, el 40% la percibe a un nivel bajo. Estos resultados señalan la importancia de brindar mayor capacitación respecto al uso de las tecnologías al personal de la gerencia para cumplir sus funciones. Además, esta preparación debe

ser constante y actualizada debido al acelerado cambio y transformación de herramientas tecnológicas para la gestión.

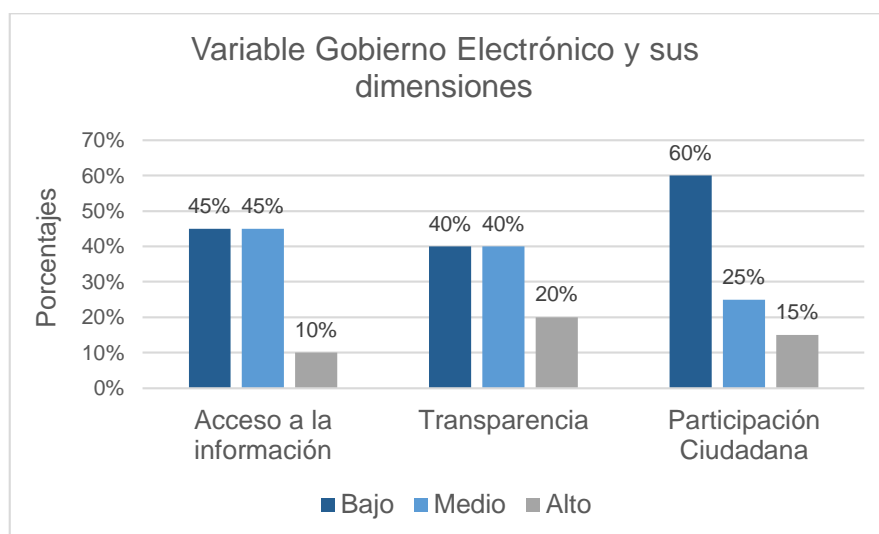
La última dimensión de la variable gobierno electrónico corresponde a la de “eficiencia”, donde se obtuvo que solo el 20% cree que está en un nivel alto, el 40% percibe que se encuentra en un nivel medio y de igual forma, el otro 40% en un nivel bajo. Esta dimensión se refiere a la eficiencia en la atención del usuario. Se observa que necesita mejorar respecto a la respuesta a reclamos, sugerencias y consultas que pueda tener la población. Este aspecto es importante en cuanto al acercamiento que la gerencia pueda tener con los usuarios.

**Tabla 2**

*Variable gestión pública y sus dimensiones*

Niveles y rangos	F				%			
	Bajo	Medio	Alto	Total	Bajo	Medio	Alto	Total
Acceso a la información	9	9	2	20	45%	45%	10%	100%
Transparencia	8	8	4	20	40%	40%	20%	100%
Participación Ciudadana	12	5	3	20	60%	25%	15%	100%

**Figura 2**



Elaboración propia

La tabla 2 y figura 2 corresponden a la variable gestión pública, cuyas dimensiones se presentaron de la siguiente manera:

En la dimensión “acceso a la información”, solo el 10% de los encuestados contestaron que esta se encuentra en un nivel alto, el 45% considera que está en un nivel medio y, en la misma medida, 45% percibe que esta se ubica en un nivel bajo. Entre los ítems considerados para alcanzar los hallazgos se encuentra el de los espacios de información, siendo estimados como poco eficientes.

La segunda dimensión dentro de esta variable fue el de “transparencia”, donde el 20% la percibe en un nivel alto y, manteniendo la tendencia respecto a la anterior, se puede observar la concentración de las opiniones considerando la transparencia a un nivel medio con 40% y bajo con el otro 40% restante. En esta dimensión se consideró como ítems la facilidad con la que se puede ubicar información primordial en los portales web de la gerencia y la información básica de los funcionarios públicos de la gerencia.

Como última dimensión se encuentra la de “participación ciudadana”, cuyos resultados revelaron que solo el 15% considera que está en un nivel, el 25% en un nivel medio, y la mayoría de los administrativos, con 60%, la ubica en un nivel bajo. La participación ciudadana es un elemento importante de la gestión pública, sin embargo, los resultados señalan que es uno de los que más atención requieren para lograr esa proximidad con la población y que esta pueda ser considerada al momento de tomar decisiones.

### **Prueba de normalidad**

**H0:** Los datos siguen una distribución normal.

**H1:** Los datos no siguen una distribución normal.

La prueba de normalidad utilizada fue Shapiro-Wilk, pues el número de encuestados es inferior a 50. Esta prueba tiene un valor de  $p > 0,05$  (Sig.), por lo que

se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna. Ello indica que la significancia es paramétrica, por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación Pearson.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad de gobierno electrónico y gestión pública*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Electrónico	,946	20	,313
Gestión Pública	,970	20	,758

\*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

**Prueba de hipótesis general**

La siguiente prueba se realizó con el coeficiente de correlación R de Pearson, relacionando la variable gobierno electrónico y la de gestión pública, donde:

**H0:** No existe correlación entre el gobierno electrónico y la gestión pública en la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Arequipa.

**H1:** Existe correlación entre el gobierno electrónico y la gestión pública en la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Arequipa.



**Tabla 4***Prueba de hipótesis correlacional entre gobierno electrónico y gestión pública*

		Gobierno Electrónico	Gestión Pública
Gobierno Electrónico	Correlación de Pearson	1	,736**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Gestión Pública	Correlación de Pearson	,736**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Los resultados de la correlación entre ambas variables fueron analizados mediante el programa SPSS. El coeficiente de relación es positivo y se encuentra cerca de 1, con 0,736, es decir el grado de relación es considerable. Además, podemos observar que el sig. es menor a 0,05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En conclusión, se puede sostener que existe un significativo y considerable grado de relación entre gobierno electrónico y gestión pública en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social del Gobierno Regional de Arequipa.

**Prueba de hipótesis específicas****Prueba de hipótesis correlacional entre gobierno electrónico y acceso a la información**

**H0:** No existe correlación entre el gobierno electrónico y el acceso a la información en la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Arequipa.

**H1:** Existe correlación entre el gobierno electrónico y el acceso a la información en la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Arequipa.

**Tabla 5**

*Prueba de hipótesis correlacional entre gobierno electrónico y acceso a la información*

		Gobierno Electrónico	Acceso a la información
Gobierno Electrónico	Correlación de Pearson	1	,722**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Acceso a la información	Correlación de Pearson	,722**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Los resultados de la correlación entre la variable “gobierno electrónico” y la dimensión “acceso a la información” fueron analizados mediante el programa SPSS. El coeficiente de relación es positivo y se encuentra cerca de 1, con 0,722, es decir el grado de relación es considerable. Además, podemos observar que el sig. es menor a 0,05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En conclusión, se puede sostener que existe un significativo y considerable grado de relación entre gobierno electrónico y el acceso a la información en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social del Gobierno Regional de Arequipa.

### **Prueba de hipótesis correlacional entre gobierno electrónico y transparencia**

**H0:** No existe correlación entre el gobierno electrónico y la transparencia en la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Arequipa.

**H1:** Existe correlación entre el gobierno electrónico y la transparencia en la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Arequipa.

**Tabla 6***Prueba de hipótesis correlacional entre gobierno electrónico y transparencia*

		Gobierno Electrónico	Transparencia
Gobierno Electrónico	Correlación de Pearson	1	,733**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Transparencia	Correlación de Pearson	,733**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Los resultados de la correlación entre la variable “gobierno electrónico” y la dimensión “transparencia” fueron analizados mediante el programa SPSS. El coeficiente de relación es positivo y se encuentra cerca de 1, con 0,733, es decir el grado de relación es considerable. Además, podemos observar que el sig. es menor a 0,05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En conclusión, se puede sostener que existe un significativo y considerable grado de relación entre gobierno electrónico y la transparencia en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social del Gobierno Regional de Arequipa.

### **Prueba de hipótesis correlacional entre gobierno electrónico y participación ciudadana**

**H0:** No existe correlación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Arequipa.

**H1:** Existe correlación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Arequipa.

**Tabla 7**

*Prueba de hipótesis correlacional entre gobierno electrónico y participación ciudadana*

		Gobierno Electrónico	Participación Ciudadana
Gobierno Electrónico	Correlación de Pearson	1	,507*
	Sig. (bilateral)		,022
	N	20	20
Participación Ciudadana	Correlación de Pearson	,507*	1
	Sig. (bilateral)	,022	
	N	20	20

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

Los resultados de la correlación entre la variable “gobierno electrónico” y la dimensión “participación ciudadana” fueron analizados mediante el programa SPSS. El coeficiente de relación es positivo y se encuentra cerca de 1, con 0,507, es decir el grado de relación es media. Además, podemos observar que el sig. es menor a 0,05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En conclusión, se puede sostener que existe un significativo y mediano grado de relación entre gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social del Gobierno Regional de Arequipa.

## V. DISCUSIÓN

El contexto social y de salud pública, debido a una enfermedad por un virus, generó la búsqueda de alternativas para la no paralización de nuestra rutina. Ciertamente, el papel concedido a las ya conocidas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se acrecentó para dar lugar a nuevas formas de realizar nuestras actividades personales, educativas, laborales, entre otras. En tal sentido, la utilización de estas herramientas impulsó el trabajo de todos los niveles de gobierno para adoptar estrategias bajo un enfoque de modernización de la gestión y administración del Estado.

El propósito establecido en esta investigación fue constatar si existe una relación entre el ejercicio de la gestión pública y el ejercicio de un modelo de gobierno electrónico en base a la utilización de tecnologías de la información y comunicación, durante la época de pandemia por COVID-19, en una gerencia específica del gobierno regional de Arequipa. Se encontró que el grado de relación entre ambas variables está en un nivel considerable y resulta significativa, pues el valor de  $p$  corresponde a 0,736, además, ambas variables son directamente proporcionales.

Al respecto, los resultados de esta investigación concordaron con los de Huerta (2022) el cual encontró que dichas variables tienen una relación significativa con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,846, aceptando así su hipótesis alterna, donde se expresa la relación entre un gobierno electrónico y la gestión pública en la región Lima. Así también, existe coincidencia con los hallazgos de Aedo (2021) quien demuestra una relación correlacional directa, positiva y alta entre una moderna gestión gubernamental y el modelo de gobierno digital, con un coeficiente 0,823. Sin embargo, sus conclusiones señalan que ambas variables son percibidas como altamente eficientes, caso contrario a lo observado en la gerencia analizada de Arequipa. Por último, Aranibar (2018) luego del análisis estadístico realizado halló que el coeficiente de Pearson ( $r$ ) se encontró en un nivel de confianza del 95% siendo  $r= 0,7985$  evidenciando una correlación directa y

proporcional (positiva) y a un nivel alto. Datos que corresponden a los hallados en esta investigación.

Por otro lado, Linarez (2020) aborda la misma relación entre gestión pública y gobierno electrónico, pero desde una metodología con enfoque cualitativo. De acuerdo a la correspondencia directamente proporcional entre ambas variables, esta se explica por medio de la intervención de las tecnologías de información como un recurso eficiente para lograr la innovación mediante el uso de internet; así se adaptan y ponen en marcha nuevos métodos a los procedimientos ya existentes en la gestión.

Teóricamente, Rodríguez (2021) sostiene que la implantación de un modelo de gobierno de tipo electrónico está en un paulatino crecimiento en toda la región latinoamericana. Sin embargo, los verdaderos resultados están siendo obstaculizados por la primacía de intereses propios y la extensión de la corrupción en nuestros gobiernos. Si bien la implementación de estrategias de un gobierno digital demostró una mejora al respecto de la gestión y sus procesos, Rodríguez señala que esto no es suficiente, pues se requiere la incorporación de toda la población en este modelo de gobierno sin distinción, ello incluye a las personas que poseen alguna discapacidad (Dioses et al., 2021) superando brechas y fenómenos de nivel social. Ello permite enfrentar diferentes situaciones como el COVID-19, cuyas estrategias de gestión fueron a través de herramientas digitales, las que adquirieron un reconocido éxito en otros países (Makarychev y Wishnick, 2022; Sharfuddin, 2020).

Respecto al primer objetivo específico, se encontró una correlación entre gobierno electrónico y acceso a la información en un grado considerable y positivo. Demostrando que la dimensión “acceso a la información” correspondiente a la variable gestión pública se desplaza en la misma dirección que el gobierno electrónico. Este resultado se contrastó con lo obtenido por Silva y Heredia (2021) quienes concluyeron afirmando la relación entre el gobierno electrónico y con el acceso a la información y transparencia, este último también fue considerado en la presente investigación como un objetivo específico. Esta relación se explicó por

medio del coeficiente de Spearman con un 0,542, interpretándose como significativo y positivo en grado medio.

El acceso a la información es considerado como un derecho indispensable dentro de un gobierno democrático. Todos los pobladores poseen este derecho, la facultad de solicitar y obtener información de todos los niveles de gobierno. Además, sirve de instrumento para un proceso mayor como es la participación e intervención de la ciudadanía en los asuntos que nos competen a todos en favor de resolver nuestras necesidades. (Organización de los Estados Americanos, 2013)

Dentro de la relación encontrada entre el gobierno electrónico y el acceso a la información Linarez (2020), según lo hallado en su investigación, nos expresa la gran importancia que tiene el adecuado manejo de la información pública acerca de la gestión gubernamental, no sólo como un banco de respuestas para el ciudadano sino como un medio de interrelación entre las autoridades y la población de acuerdo a sus fines. Entonces, el uso de herramientas tecnológicas y el internet permiten ejercer un control suplementario a la gestión, pues además de los mecanismos de control como la rendición de cuentas y otros mecanismos de participación, se podrá vigilar, dar puntos de vista, emitir sugerencias y objetar los proyectos y programas llevados a cabo por los municipios.

Como segunda hipótesis, se estableció que existe correlación entre gobierno electrónico y la transparencia. Al igual que en la hipótesis anterior, el nivel de relación es significativa, positiva y considerable (0,733). Además, se determinó, según la información brindada por los encuestados que se percibe a la transparencia en un nivel medio y bajo.

Cárdenas (2022) obtiene un resultado similar al relacionar estadísticamente las mismas variables en el ámbito de la región de Ayacucho. Halla que el gobierno electrónico tiene una relación positiva considerable con la transparencia obteniendo un Rho de Spearman de 0,795. De este modo, concluye que, al encontrarse esta relación en nivel alto, es esencial continuar mejorando los procesos dentro de un

gobierno electrónico para mejorar, también, la transparencia dentro de las instituciones.

De acuerdo con Suri y Sushil (2022) el modelo de una gobernanza electrónica permitió favorecer el ejercicio de sus acciones en un grado intermedio. Respecto a la mejora de la transparencia, se posibilitó un acceso con mayor velocidad a los servicios, se redujo el tiempo de tramitación, así como de recursos impresos, los costos y una mayor facilidad para adquirir información a cabalidad y fidedigna. En casos más concretos, como el expuesto por Bastida et al. (2020) en Centroamérica, esta transparencia se relaciona con lo percibido monetariamente por los municipios, pues un gobierno fiscalmente más transparente adquiere una respuesta positiva respecto a la cantidad de ingresos. Además, el gobierno electrónico puede ser el que marque la diferencia respecto a las percepciones sobre corrupción de la ciudadanía (Trapero et al., 2020)

La conclusión alcanzada por estos autores supone la poca materialización de los beneficios expuestos con anterioridad. Ello requiere un mayor trabajo al respecto de una implementación del gobierno electrónico, pues, caso contrario, se mantendrán los niveles de transparencia en grado medio o bajo, tal como se evidencia en la Tabla 2.

Como tercera hipótesis se estableció la existencia de la correlación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana, obteniéndose un coeficiente de Pearson de 0,507, es decir el grado de relación es media. Así mismo, respecto a los resultados en participación ciudadana, se obtuvo que se encuentra en un nivel bajo, lo que señala un mayor grado de preocupación en contraste con las otras dimensiones de la gestión pública.

Uno de los autores, cuyos resultados fueron similares a esta investigación, fue Chambilla (2021), no obstante, el grado de correlación encontrado en el contexto de Agro Rural en la región Moquegua fue de 0,900, es decir, la relación entre un mejor gobierno electrónico y una considerable participación ciudadana, es elevada. Con ello llegó a la conclusión que es necesario reforzar la participación,



así como la implementación del gobierno electrónico. En relación con esta investigación, el fortalecimiento del poder de la ciudadanía para intervenir y pronunciarse en la gerencia estudiada, también debe adquirir mayor atención y reforzamiento, pues según los administrativos encuestados, este se encuentra en un nivel bajo.

En concordancia con Binimelis (2017) se considera, inclusive la decisión de implementarse un modelo de gobierno electrónico, como un acuerdo entre los distintos actores involucrados, es decir, se necesita incrementar el diálogo entre ellos. Además, esta interrelación no debe ser vertical, donde prima el poder del gobierno, sino que debe aprovecharse el uso de las tecnologías para la participación individual de cada ciudadano y de los actores organizados pertenecientes a la sociedad civil.

Ciertamente, la intervención de la ciudadanía en la toma de decisiones es una pieza fundamental en el despliegue de un sistema democrático. Sin embargo, existen dificultades al momento de tener la intención de que esto suceda. Estos pueden ser condiciones estructurales, la poca accesibilidad de los usuarios a los aparatos tecnológicos, incluso el grado de interés que los ciudadanos tengan respecto al manejo de las mismas (Lippe y Garcia, 2016); o provenientes del mismo diseño de los portales web de la entidad, qué tanto le sea suficiente y eficiente al usuario (Carrera et al., 2021).

Ello nos lleva a preguntarnos sobre las soluciones para garantizar una mejor participación de la ciudadanía. En su estudio, Malodia et al. (2021), plantearon: en primer lugar, entender la conciencia ciudadana, es decir, la capacidad que los usuarios tienen para hacer uso de las TIC y cómo perciben al gobierno electrónico; en segundo lugar, determinar el contexto sociocultural, esto es, la necesidad del gobierno por saber las diversas normas sociales que rigen a la ciudadanía; y, por último, la colaboración entre gobierno y ciudadanía con el fin de obtener beneficios para ambas partes por medio del diálogo constante. Ello incluye el papel activo de la población para el diseño de los proyectos y programas gestados desde la gestión pública (Alcaide y Rodríguez, 2019) es decir, una completa participación política,

más allá de solo el cumplimiento de sus deberes electorales, como sería el caso de la modalidad del voto electrónico (Hernández, 2019; Sapién et al., 2017).

En suma, podemos afirmar que existe una correlación directa entre el gobierno electrónico y la gestión pública, estableciendo que, si se optimiza uno, mejora el otro. Así también, se confirmó la relación entre el modelo de gobierno mencionado con el acceso a información, transparencia y participación ciudadana.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados, se determinó que existe relación entre la gestión pública y el gobierno electrónico en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social del Gobierno Regional de Arequipa, tal como señala el coeficiente de correlación de Pearson ( $r=0,736$ ), el mismo que indica que se trata de una relación directa, positiva y considerable entre ambas variables.
2. Los resultados indican que existe una relación entre la variable de gobierno electrónico y la dimensión respecto al acceso a la información, de acuerdo al coeficiente de Pearson ( $r=0,722$ ), el cual indica que esta correlación es directa, positiva y considerable.
3. Los resultados indican que existe una relación entre la variable de gobierno electrónico y la dimensión respecto a transparencia, de acuerdo al coeficiente de Pearson ( $r=0,733$ ), el cual indica que esta correlación es directa, positiva y considerable.
4. Los resultados indican que existe una relación entre la variable de gobierno electrónico y la dimensión respecto a participación ciudadana, de acuerdo al coeficiente de Pearson ( $r=0,507$ ), el cual indica que esta correlación es directa, positiva y media.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Impulsar y fortalecer el eje de gobierno electrónico dentro de la gerencia con metas claras a corto plazo y objetivos a largo plazo de manera sostenible, respetando la continuidad y retroalimentación en cada cambio de gestión, incluyendo la identificación de barreras administrativas y aquellas ligadas al contexto social, cultural y económico de la población.
2. Optimizar el eje de gobierno electrónico a fin de mejorar, de igual forma, el acceso a la información de la ciudadanía. Ello implica desarrollar los canales y mecanismos de información vía web de manera más eficiente.
3. Mejorar la calidad de información otorgada, que esta sea útil, clara y actualizada. Tal información debe ser ubicada, sencillamente, vía web en las plataformas digitales de la gerencia.
4. Sensibilizar al personal administrativo respecto a garantizar la participación de la ciudadanía, promocionando los servicios ofrecidos y procurando el intercambio dinámico de opiniones y sugerencias acerca de los mismos, valiéndose de las herramientas digitales que ofrece un gobierno electrónico.

## REFERENCIAS

- Aedo Quispe, Z. (2021). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57478>
- Ahn, M. J., y Chen, Y. (2022). Digital transformation toward AI-augmented public administration: The perception of government employees and the willingness to use AI in government. *Government Information Quarterly*, 39(2) <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101664>
- Al Marzooqi, S., Al Nuaimi, E., y Al Qirim, N. (2017). E-governance (G2C) in the public sector: Citizens acceptance to E-government systems - dubai's case. *ACM International Conference Proceeding Series*, 112, 1-11. <https://doi.org/10.1145/3018896.3025160>
- Al Mudawi, N., Beloff, N., y White, M. (2020). Issues and challenges: Cloud computing e-government in developing countries. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 11(4), 7-11. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2020.0110402>
- Alcaide Muñoz, L., y Rodríguez Bolívar, M. P. (2019). A walk for e-participation in the smart city's era. New organizational challenges and new models of governance. *Public Administration and Information Technology*, 34, 205-213 [https://doi.org/10.1007/978-3-319-89474-4\\_10](https://doi.org/10.1007/978-3-319-89474-4_10)
- Ali, M., Raza, S. A., Puah, C. H., y Arsalan, T. (2022). Does e-government control corruption? evidence from south asian countries. *Journal of Financial Crime*, 29(1), 258-271. <https://doi.org/10.1108/JFC-01-2021-0003>
- Amado, J. (2020). La administración electrónica y sus repercusiones en la contratación pública. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, (24), 315-332. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=503865772013>
- 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]. Repositorio CAEN. [http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13097/120/T801\\_10690214\\_M.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13097/120/T801_10690214_M.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Atreides, K. (2021). E-governance with ethical living democracy. *Procedia Computer Science*, 190, 35-39. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.06.004>
- Barragán Martínez, X y Guevara Viejo, F. (2016). E-Government in Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*. 9 (19), pp. 110-127. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p>
- Bastida, F., Estrada, L., y Guillamón, M. (2020). Determinants of financial e-transparency in honduran municipalities. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 7(2), 23-37. <https://doi.org/10.4018/IJPADA.2020040102>
- Bieito, M. (2015). *Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay*. [Tesis de doctorado, Universidad Abierta de Cataluña]. <http://hdl.handle.net/10803/369307>
- Binimelis Espinoza, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *R. Katál., Florianópolis*, 20(3), p. 448-457. <https://doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p448>
- Bokšová, J., Bokša, M., Horák, J., Pavlica, K., Strouhal, J., y Šaroch, S. (2021). E-government services and the digital divide: A quantitative analysis of the digital divide between the general public and internet users. *Journal of Telecommunications and the Digital Economy*, 9(1), 27-49. <https://doi.org/10.18080/JTDE.V9N1.301>
- Brugué, Q.y Subirats, J. (1996). *Lecturas de Gestión Pública*. Ministerio de Administración Pública. Instituto Nacional de Administración Pública y Ministerio de la Presidencia. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=2413>
- Cárdenas Paredes, A. G. (2022). *Gobierno, electrónico, y transparencia en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86642>
- Carrera, O., Villafuerte, L., Romero, D., y Reyes, S. (2021). Local e-government in mexico in times of covid-19. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(94), 678-695.

- Chambilla Asqui, A. (2021). *Gobierno Electrónico y la Participación Ciudadana en Agro Rural, Dirección Zonal Moquegua, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73155>
- Chucuya Gomez, H. (2017). *Modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli – 2016*. [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano Puno]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6030>
- Dioses, L., Tupia, M., & Bruzza, M. (2021). State-of-art for accessibility measurement in electronic government services for people with visual disabilities. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI*, <https://doi.org/10.23919/CISTI52073.2021.9476618>
- Gonzales Velásquez, C. F, y Pacheco Montesinos, F. M. (2016). *Políticas públicas de tecnologías de la información y comunicación para la internacionalización de las empresas peruanas de software: estudio de caso del periodo 2003-2013*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8442>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Interamericana. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, N. (2019). El voto electrónico en la construcción de un modelo de democracia electrónica. *Estudios Políticos*, 9(47),61-85. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=426465780003>
- Huerta Acuña, D. A. (2022). *El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019*. [Tesis de maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales - Escuela de Posgrado]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3129961>
- Hueso González, A., y Cascant i Sempere, M. (2012). *Metodología y técnicas cuantitativas de investigación*.
- Izquierdo Espinoza, L. (2021). *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública en tiempos de COVID-19 en la municipalidad distrital de Huaura-2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5694>

- Linarez Arias, J. A. (2020). *El gobierno electrónico como factor de innovación y desarrollo de la gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos-Lima*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47287>
- López De Castro, S. y García Alonso, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas humanística* 82, p. 279-304.
- Lo, O., Buchanan, W., Sayeed, S., Papadopoulos, P., Pitropakis, N. y Chrysoulas, C. (2022). GLASS: A citizen-centric distributed data-sharing model within an e-governance architecture. *Sensors*. 22(6). <https://doi.org/10.3390/s22062291>
- López, J. (Ed.). (1998). *Procesos de investigación*. Panapo.
- Makarychev, A. y Wishnick, E. (2022). Anti-Pandemic Policies in Estonia and Taiwan: Digital Power, Sovereignty and Biopolitics. *Social Sciences*. 11(3), 112, <https://doi.org/10.3390/socsci11030112>
- Malodia S., Dhir. A., Mishra. M. y Ahmed, Z. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>.
- Monje Álvarez, C. A. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa Guía didáctica. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-lainvestigacion.pdf>.
- Montecinos, E., y Contreras, P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Revista venezolana de Gerencia*, 24(86), 341-362.
- Naser, A. y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Naciones Unidas CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/7330-gobierno-electronico-la-gestion-publica>
- Oscoco Soto, H. G. (2021). *Gobierno electrónico en la gestión de procesos de una municipalidad provincial, Apurímac, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70587>
- Park, H. M. (2015). Should e-government be transformational and participatory? an essay on e-government in the utilitarian mode of information technology use.



- Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 2476-2485.  
<https://doi.org/10.1109/HICSS.2015.296>
- Pazmiño, M., Naranjo, M., y Cruz, F. (2021). Assessing the drivers of the regional digital divide and their impact on eGovernment services: Evidence from a south american country. *Information Technology and People*,  
<https://doi.org/10.1108/ITP-09-2020-0628>
- Resolución Ejecutiva Regional N° 367-2020-GRA/PR. (29 de diciembre de 2020).  
[https://old.regionarequipa.gob.pe/Cms\\_Data/Contents/GobRegionalArequipaInv/Media/ENLACES/Plan-de-Gobierno-Digital-2020-2022.pdf](https://old.regionarequipa.gob.pe/Cms_Data/Contents/GobRegionalArequipaInv/Media/ENLACES/Plan-de-Gobierno-Digital-2020-2022.pdf)
- Resolución Ejecutiva Regional N° 731-2011-GRA/PR. (23 de septiembre de 2011).  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2416168/doc.pdf>
- Restrepo, L. F. y González, L. J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 20(2), 183-192.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2950/295023034010.pdf>
- Romero Hidalgo, C. A. (2017). El proceso de modernización del estado peruano: aspectos importantes a tener en cuenta en la gestión pública. *Lumen*, (13), 83-92.
- Rodriguez Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(7).  
<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>
- Ruelas, A. L., y Pérez Arámburo, P. (2006). El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo. *UNIREvista*, 1(3), 1-11.
- Sanchez Carlessi, H., Reyes Romero, C. y Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, I. M. G. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y gasto público*, 47, 37-64.
- Sapién, A., Gutiérrez, M. y Piñón, L. (2017). Voto electrónico: confiabilidad y utilización de tecnología. *Investigación y Ciencia*, 25(70), 77-83.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67451351010>

- Scholl, H. J. (2020). Digital Government: Looking Back and Ahead on a Fascinating Domain of Research and Practice. *Digital Government: Research and Practice*, 1(7), 1-12. <https://doi.org/10.1145/3352682>
- Sepúlveda Donoso, A. N. (2017). *Gobierno Electrónico Municipal Chileno. Análisis Logístico de la Brecha de Acceso*. [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/148406>
- Sharfuddin, S. (2020). The world after Covid-19. *Round Table*, 109(3), 247-257. <https://doi.org/10.1080/00358533.2020.1760498>
- Sheriazdanova, G., Nurtazina, R., Byulegenova, B., y Rystina, I. (2020). Correlation between e-government and corruption risks in kazakhstan. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 25(Extra 7), 41-48. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4009592>
- Silva, D. y Heredia, F. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la Victoria. *Rev. INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1), pp.179-194. ISSN:2313-1926
- Simón Aylas, W. A. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/978>
- Singh, P., Dwivedi, Y. K., Kahlon, K. S., Sawhney, R. S., Alalwan, A. A., y Rana, N. P. (2020). Smart monitoring and controlling of government policies using social media and cloud computing. *Information Systems Frontiers*, 22(2), 315-337. <https://doi.org/10.1007/s10796-019-09916-y>
- Sour Vargas, L. (2017). E-government and corruption in mexico (2005-2010). *Innovar*, 27(66), 123-136. <https://doi.org/10.15446/innovar.v27n66.66807>
- Suri, P. y Sushil, A. (2022). Effectiveness of strategy implementation and e-governance performance. *Evaluation and Program Planning*, 92 <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102063>.
- Tirenti, C. E. (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]. <https://repositorio.udesar.edu.ar/jspui/handle/10908/16554>

- Trapero, F., Parra, J. y de la Garza, J. (2020). Electronic government and its impact on corruption perceptions in latin America. *Electronic Government*, 16(3), 223-235. <https://doi.org/10.1504/EG.2020.108454>
- Urquiza Ordinola, J. (2019). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de Surco, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39566>
- Varella, M. D., Oliveira, C. G., y Moesch, F. (2017). Frog leap in public policies through digital government: Opportunities and challenges. [Salto digital nas políticas públicas: Oportunidades e desafios] *Revista Brasileira De Políticas Publicas*, 7(3), 561-583. <https://doi.org/10.5102/rbpp.v7i3.4808>
- Vasilenko, L., Meshcheryakova, N., y Zotov, V. (2022). DIGITALIZATION OF GLOBAL SOCIETY: FROM THE EMERGING SOCIAL REALITY TO ITS SOCIOLOGICAL CONCEPTUALISATION. *Wisdom*, 21(1), 123-129. <https://doi.org/10.24234/wisdom.v21i1.72>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLES</b> <b>Variable:</b> Gobierno electrónico	La CEPAL define un gobierno digital como aquel que utiliza las TIC para impulsar y desarrollar los servicios públicos sin distinción del tiempo, espacio o la complejidad de los procesos burocráticos (Naser y Concha, 2011).	Es la utilización de instrumentos provenientes de las TIC para la organización del gobierno público, en especial aquellas acompañadas del internet. Para esta variable se considerarán las siguientes dimensiones: servicios, transacción, información, tecnologías de la información, eficiencia.	Servicios	- Suscripción a servicios - Promoción de servicios - Mejora de los servicios	Escala de Likert con valores:  1=Totalmente en desacuerdo  2=De acuerdo  3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
			Transacción	- Tramites online - Seguimiento de trámites online - Resultado de tramites online	
			Información	- Calidad de la información - Cantidad de la información - Frecuencia de la información	
			Capacitación en TICs	- Personal capacitado - Capacitaciones constantes	
			Eficiencia	- Satisfacción de los usuarios	

<b>Variable:</b> Gestión pública	La gestión pública se refiere a aquellas estrategias y medidas que se adoptan con la finalidad de administrar de forma eficaz y con eficiencia los recursos del estado, propiciando la participación y transparencia para beneficio de la ciudadanía y desarrollo integral del país (Sánchez, 2007).	Se considera la gestión pública como una variable cuantitativa en el marco de la Gerencia de Desarrollo e inclusión Social, donde se administran los recursos por medio de estrategias en favor de la población de Arequipa en general. Las dimensiones a considerarse son: acceso a la información, transparencia y participación ciudadana.	Acceso a la información	- Espacios de información	4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
			Transparencia	- Difusión de la información pública	
			Participación Ciudadana	- Activo - Pasivo	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Estimado/a trabajador/a, el presente cuestionario tiene como finalidad el medir la variable de gobierno electrónico en la Gerencia Regional de Desarrollo e Inclusión del Gobierno Regional de Arequipa, durante los años 2020 y 2021.

#### Instrucción:

Marque con un aspa (x) solo uno de los casilleros ubicados al lado derecho de cada ítem. Las alternativas corresponden a una escala del 1-5, donde:

1=Totalmente en desacuerdo

2=En desacuerdo

3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

4=De acuerdo

5=Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEMS	Escala valorativa				
	Servicios	1	2	3	4	5
1	Debido a la web, la población accede en mayor cantidad y rapidez a los servicios que ofrece la gerencia.					
2	Se realiza un adecuado fomento de los servicios de la gerencia en los medios sociales digitales y la plataforma web del Gobierno Regional					
3	La promoción por medios digitales es más efectiva que la promoción por medios presenciales.					
4	Los servicios ofrecidos por la gerencia mejoran con las tecnologías de la información y comunicación (TICs)					
	<b>Transacción</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	La Gerencia tiene los recursos digitales adecuados para realizar los trámites de los usuarios.					
6	El trámite documentario vía web permite reducir el tiempo del usuario y de la entidad.					

7	El sistema web permite realizar un seguimiento transparente y actualizado del trámite por parte del usuario.					
8	Las respuestas y resultados de los trámites se realizan de forma oportuna.					
	<b>Información</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Se otorga información transparente de los servicios y la institución en los medios sociales de red pertenecientes a la gerencia.					
10	La información publicada en redes es suficiente.					
11	La información publicada en redes es clara y de fácil entendimiento.					
12	La información publicada en redes es actualizada constantemente.					
	<b>Capacitación en TICs</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	El personal administrativo de la gerencia está capacitado según las competencias necesarias para el uso de TICs.					
14	Existe una capacitación constante del personal administrativo de la gerencia.					
	<b>Eficiencia</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	Raramente se evidencia reclamos de los usuarios respecto al funcionamiento del sistema.					
16	Las TICs son de utilidad para atender reclamos o sugerencias con el objetivo de asistir a la ciudadanía de mejor forma.					
17	Se otorga en la web datos de contacto de la gerencia.					
18	Se responden las sugerencias y consultas recibidas a través de la web					

## CUESTIONARIO: GESTIÓN PÚBLICA

De acuerdo a la misma modalidad, marque con un aspa (x) solo uno de los casilleros ubicados al lado derecho de cada ítem.

N°	ÍTEMS	Escala valorativa				
	Acceso a la información	1	2	3	4	5
1	La página web del gobierno regional tiene una sección para brindar respuestas a los ciudadanos.					
2	En las redes sociales de la gerencia se responden con rapidez a los cuestionamientos de los usuarios vía mensajería privada o por respuesta a comentarios.					
3	Los espacios de información son eficientes.					
<b>Transparencia</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	La Gerencia difunde información útil y actualizada					
6	La información puede ser ubicada con facilidad en el portal web del gobierno regional y en las redes sociales de la gerencia.					
7	La información de contacto de la gerencia y de los funcionarios están debidamente publicados y actualizados en las plataformas digitales.					
<b>Participación Ciudadana</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	La población aporta ideas para la ejecución de programas sociales e iniciativas sociales.					
10	Los usuarios solicitan constantemente dar sus opiniones y sugerencias en los proyectos sociales o demás iniciativas de la gerencia.					
11	Se garantiza la participación de población en estado de vulnerabilidad.					



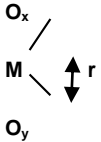
## DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

### Matriz de consistencia

Título: Gestión Pública y Gobierno Electrónico en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022

Autor: Nélide Roxana Espedilla Arapa

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable: GOBIERNO ELECTRÓNICO			
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pública y el gobierno electrónico en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022?  Problema específico 1	Determinar la relación que existe entre la gestión pública y el gobierno electrónico en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022.  Objetivo específico 1	Existe relación entre la gestión pública y el gobierno electrónico en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022.  Hipótesis específicas:1	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
			Servicios	- Suscripción a servicios - Promoción de servicios - Mejora de los servicios	1-4	Escala: ordinal  Totalmente en desacuerdo (1)  En desacuerdo (2)  Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)  De acuerdo (4)  Totalmente de acuerdo (5)
			Transacción	- Trámites online - Seguimiento de trámites online - Resultado de trámites online	5-8	
			Información	- Calidad de la información - Cantidad de la información - Frecuencia de la información	9-12	
			Capacitación en TICs	- Personal capacitado - Capacitaciones constantes	13-14	
			Eficiencia	- Satisfacción de los usuarios	15-18	
¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y el acceso a la información en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022?  Problema específico 2	Identificar la relación que existe entre el gobierno electrónico y el acceso a la información en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022.  Objetivo específico 2	Existe relación entre el gobierno electrónico y el acceso a la información en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022.  Hipótesis específicas:2	Variable: GESTIÓN PÚBLICA			
Dimensiones			Indicadores	Ítems	Escala y valores	
Acceso a la información			- Espacios de información	1-3	Escala: ordinal	
Transparencia	- Difusión de la información pública	4-6				

<p>Problema específico 3</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022?</p>	<p>Objetivo específico 3</p> <p>Identificar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022.</p>	<p>Hipótesis específicas:3</p> <p>Existe relación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022.</p>	<p>Participación Ciudadana</p> <p>- Activo - Pasivo</p>	<p>7-9</p>	<p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p>
<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p>	<p>DESCRIPTIVA</p>		
<p>TIPO: Básico.</p> <p>DISEÑO: No experimental, descriptivo correlacional. Transversal.</p> <p>MÉTODO: Hipotético, Deductivo</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental, transversal, Descriptivo, Correlacional.</p>  <p>M=muestra</p> <p>O<sub>x</sub> y O<sub>y</sub>= observaciones en cada variable</p> <p>r= correlaciones en cada variable</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético, Cuantitativo, estadístico, Deductivo.</p>	<p>POBLACIÓN: 20 administrativos del área de la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social de Arequipa dentro del gobierno regional.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Censal</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: La totalidad de la población conformada por 20 administrativos.</p>	<p>Variable: GOBIERNO ELECTRÓNICO</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable: GESTIÓN PÚBLICA</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras,</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Se usará el índice de correlación de R de Pearson.</p> $\rho = \frac{\text{cov}(x, y)}{\sigma_x \sigma_y} \quad -1 \leq \rho \leq 1$		

**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: Servicios</b>							
1	Debido a la web, la población accede en mayor cantidad y rapidez a los servicios que ofrece la gerencia.	X		X		X		
2	Se realiza un adecuado fomento de los servicios de la gerencia en los medios sociales digitales y la plataforma web del Gobierno Regional	X		X		X		
3	La promoción por medios digitales es más efectiva que la promoción por medios presenciales.	X		X		X		
4	Los servicios ofrecidos por la gerencia mejoran con las tecnologías de la información y comunicación (TICs)	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Transacción</b>							
5	La Gerencia tiene los recursos digitales adecuados para realizar los trámites de los usuarios.	X		X		X		
6	El trámite documentario vía web permite reducir el tiempo del usuario y de la entidad.	X		X		X		
7	El sistema web permite realizar un seguimiento transparente y actualizado del trámite por parte del usuario.	X		X		X		
8	Las respuestas y resultados de los trámites se realizan de forma oportuna.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Información</b>							

9	Se otorga información transparente de los servicios y la institución en los medios sociales de red pertenecientes a la gerencia.	X		X		X		
10	La información publicada en redes es suficiente.	X		X		X		
11	La información publicada en redes es clara y de fácil entendimiento.	X		X		X		
12	La información publicada en redes es actualizada constantemente.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Capacitación en TICs</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El personal administrativo de la gerencia está capacitado según las competencias necesarias para el uso de TICs.	X		X		X		
14	Existe una capacitación constante del personal administrativo de la gerencia.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Eficiencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Raramente se evidencia reclamos de los usuarios respecto al funcionamiento del sistema.	X		X		X		
16	Las TICs son de utilidad para atender reclamos o sugerencias con el objetivo de asistir a la ciudadanía de mejor forma.	X		X		X		
17	Se otorga en la web datos de contacto de la gerencia.	X		X		X		
18	Se responden las sugerencias y consultas recibidas a través de la web	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: FAUSTO VIDAL PUMARIMAY ALEJO      DNI: 29419928

Especialidad del validador: MAGISTER EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN DERECHO CIVIL Y COMERCIAL

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

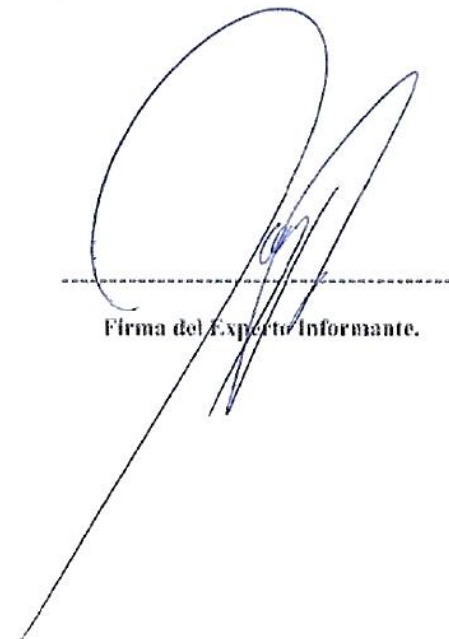
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<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

01 de junio del 2022

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PÚBLICA**

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: Acceso a la información</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La página web del gobierno regional tiene una sección para brindar respuestas a los ciudadanos.	X		X		X		
2	En las redes sociales de la gerencia se responden con rapidez a los cuestionamientos de los usuarios vía mensajería privada o por respuesta a comentarios.	X		X		X		
3	Los espacios de información son eficientes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Transparencia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	La Gerencia difunde información útil y actualizada	X		X		X		
5	La información puede ser ubicada con facilidad en el portal web del gobierno regional y en las redes sociales de la gerencia.	X		X		X		
6	La información de contacto de la gerencia y de los funcionarios están debidamente publicados y actualizados en las plataformas digitales.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Participación Ciudadana</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La población aporta ideas para la ejecución de programas sociales e iniciativas sociales.	X		X		X		

8	Los usuarios solicitan constantemente dar sus opiniones y sugerencias en los proyectos sociales o demás iniciativas de la gerencia.	X		X		X		
9	Se garantiza la participación de población en estado de vulnerabilidad.	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: FAUSTO VIDAL PUMARIMAY ALEJO      DNI: 29419928

Especialidad del validador: MAGISTER EN CIENCIAS CON MENCION EN DERECHO CIVIL Y COMERCIAL

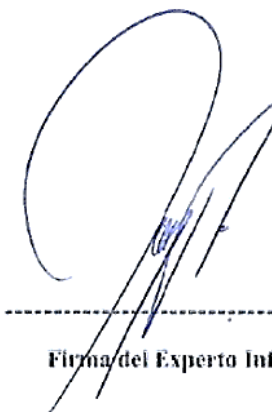
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<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

01 de junio del 2022



-----  
Firma del Experto Informante.

**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: Servicios</b>							
1	Debido a la web, la población accede en mayor cantidad y rapidez a los servicios que ofrece la gerencia.	X		X		X		
2	Se realiza un adecuado fomento de los servicios de la gerencia en los medios sociales digitales y la plataforma web del Gobierno Regional	X		X		X		
3	La promoción por medios digitales es más efectiva que la promoción por medios presenciales.	X		X		X		
4	Los servicios ofrecidos por la gerencia mejoran con las tecnologías de la información y comunicación (TICs)	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Transacción</b>							
5	La Gerencia tiene los recursos digitales adecuados para realizar los trámites de los usuarios.	X		X		X		
6	El trámite documentario vía web permite reducir el tiempo del usuario y de la entidad.	X		X		X		
7	El sistema web permite realizar un seguimiento transparente y actualizado del trámite por parte del usuario.	X		X		X		
8	Las respuestas y resultados de los trámites se realizan de forma oportuna.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Información</b>							



9	Se otorga información transparente de los servicios y la institución en los medios sociales de red pertenecientes a la gerencia.	X		X		X		
10	La información publicada en redes es suficiente.	X		X		X		
11	La información publicada en redes es clara y de fácil entendimiento.	X		X		X		
12	La información publicada en redes es actualizada constantemente.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Capacitación en TICs</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El personal administrativo de la gerencia está capacitado según las competencias necesarias para el uso de TICs.	X		X		X		
14	Existe una capacitación constante del personal administrativo de la gerencia.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Eficiencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Raramente se evidencia reclamos de los usuarios respecto al funcionamiento del sistema.	X		X		X		
16	Las TICs son de utilidad para atender reclamos o sugerencias con el objetivo de asistir a la ciudadanía de mejor forma.	X		X		X		
17	Se otorga en la web datos de contacto de la gerencia.	X		X		X		
18	Se responden las sugerencias y consultas recibidas a través de la web	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: ALDO ALEJANDRO HERNANI CRESPO      DNI: 40705857

Especialidad del validador: MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA

<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

01 de junio del 2022



ALDO HERNANI CRESPO  
ECONOMISTA  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PÚBLICA**

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: Acceso a la información</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La página web del gobierno regional tiene una sección para brindar respuestas a los ciudadanos.	X		X		X		
2	En las redes sociales de la gerencia se responden con rapidez a los cuestionamientos de los usuarios vía mensajería privada o por respuesta a comentarios.	X		X		X		
3	Los espacios de información son eficientes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Transparencia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	La Gerencia difunde información útil y actualizada	X		X		X		
5	La información puede ser ubicada con facilidad en el portal web del gobierno regional y en las redes sociales de la gerencia.	X		X		X		
6	La información de contacto de la gerencia y de los funcionarios están debidamente publicados y actualizados en las plataformas digitales.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Participación Ciudadana</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La población aporta ideas para la ejecución de programas sociales e iniciativas sociales.	X		X		X		

8	Los usuarios solicitan constantemente dar sus opiniones y sugerencias en los proyectos sociales o demás iniciativas de la gerencia.	X		X		X		
9	Se garantiza la participación de población en estado de vulnerabilidad.	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: ALDO ALEJANDRO HERNANI CRESPO      DNI: 40705857

Especialidad del validador: MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA

<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

01 de junio del 2022



-----  
Mg. ALDO HERNANI CRESPO  
ECONOMISTA  
Reg. C.E.A. N° 1825  
**Firma del Experto Informante.**

**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: Servicios</b>							
1	Debido a la web, la población accede en mayor cantidad y rapidez a los servicios que ofrece la gerencia.	X		X		X		
2	Se realiza un adecuado fomento de los servicios de la gerencia en los medios sociales digitales y la plataforma web del Gobierno Regional	X		X		X		
3	La promoción por medios digitales es más efectiva que la promoción por medios presenciales.	X		X		X		
4	Los servicios ofrecidos por la gerencia mejoran con las tecnologías de la información y comunicación (TICs)	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Transacción</b>							
5	La Gerencia tiene los recursos digitales adecuados para realizar los trámites de los usuarios.	X		X		X		
6	El trámite documentario vía web permite reducir el tiempo del usuario y de la entidad.	X		X		X		
7	El sistema web permite realizar un seguimiento transparente y actualizado del trámite por parte del usuario.	X		X		X		
8	Las respuestas y resultados de los trámites se realizan de forma oportuna.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Información</b>							

9	Se otorga información transparente de los servicios y la institución en los medios sociales de red pertenecientes a la gerencia.	X		X		X		
10	La información publicada en redes es suficiente.	X		X		X		
11	La información publicada en redes es clara y de fácil entendimiento.	X		X		X		
12	La información publicada en redes es actualizada constantemente.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Capacitación en TICs</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El personal administrativo de la gerencia está capacitado según las competencias necesarias para el uso de TICs.	X		X		X		
14	Existe una capacitación constante del personal administrativo de la gerencia.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Eficiencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Raramente se evidencia reclamos de los usuarios respecto al funcionamiento del sistema.	X		X		X		
16	Las TICs son de utilidad para atender reclamos o sugerencias con el objetivo de asistir a la ciudadanía de mejor forma.	X		X		X		
17	Se otorga en la web datos de contacto de la gerencia.	X		X		X		
18	Se responden las sugerencias y consultas recibidas a través de la web	X		X		X		

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr.: **LUIS HUMBERTO BEJAR**      **CE: 000312765**

**Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN**

<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

**01de junio del 2022**



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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PÚBLICA**

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: Acceso a la información</b>							
1	La página web del gobierno regional tiene una sección para brindar respuestas a los ciudadanos.	X		X		X		
2	En las redes sociales de la gerencia se responden con rapidez a los cuestionamientos de los usuarios vía mensajería privada o por respuesta a comentarios.	X		X		X		
3	Los espacios de información son eficientes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Transparencia</b>							
4	La Gerencia difunde información útil y actualizada	X		X		X		
5	La información puede ser ubicada con facilidad en el portal web del gobierno regional y en las redes sociales de la gerencia.	X		X		X		
6	La información de contacto de la gerencia y de los funcionarios están debidamente publicados y actualizados en las plataformas digitales.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Participación Ciudadana</b>							
7	La población aporta ideas para la ejecución de programas sociales e iniciativas sociales.	X		X		X		



8	Los usuarios solicitan constantemente dar sus opiniones y sugerencias en los proyectos sociales o demás iniciativas de la gerencia.	X		X		X		
9	Se garantiza la participación de población en estado de vulnerabilidad.	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: LUIS HUMBERTO BEJAR      CE: 000312765

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN

- <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

01 de junio del 2022



-----

Firma del Experto Informante.

# AUTORIZACIÓN DE INSTITUCIÓN



**GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Arequipa 19 de julio 2022

**OFICIO N° 258-2022- GRA/ GRDIS**

DRA. HELGA RUTH MAJO MARRUFO  
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO  
CAMPUS LIMA ATE  
LIMA.-

**ASUNTO:** Autorización para elaboración de  
Investigación de Gestión Pública.

**REF:** N° Carta 153-2022-UCV-VA-EPG-F05L03/J

Es grato dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia para indicarle que este Despacho **AUTORIZA** a la estudiante **Espedilla Arapa Nelida Roxana**, para que realice la investigación sobre **"GESTION PUBLICA Y GOBIERNO ELECTRONICO EN LA GERENCIA DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL EN EL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA 2021-2022"**

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterar los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



Abg. Hugo Antonio Yuen Cárdenas  
Gerencia Regional de Desarrollo e Inclusión Social  
GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA

HAYC  
Doc.: 4815413  
Exp.: 3082338  
Folios: 02

Lima, 08 de Julio del 2022

**Señor (a):**  
Lic. Hugo Antonio Yuen Cárdenas  
**Gerente Regional de Desarrollo e Inclusión Social**  
GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	
Registro N° .....	
11 JUL. 2022	
Recibido por:	<i>Pamela Cisneros</i>
Folio: 01	Hora: 16:00

**Nº de Carta** : 153 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J  
**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación  
**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 08 de julio del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **ESPEDILLA ARAPA, NELIDA ROXANA**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"GESTIÓN PÚBLICA Y GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GERENCIA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL EN EL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA, 2021-2022."**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

*Helga Ruzo Barral*  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate

GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO  
E INCLUSIÓN SOCIAL  
Pase a: *Secretaría*  
Para: *Oficina de atención al pedido*  
Fecha: *12/7/22*  
Firma: *[Firma]*

REC: 4785823  
EXP: 3082338





**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ESPEDILLA ARAPA NELIDA ROXANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión Pública y Gobierno Electrónico en la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en el Gobierno Regional de Arequipa, 2021-2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ESPEDILLA ARAPA NELIDA ROXANA <b>DNI:</b> 40765706 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9400-4824	Firmado electrónicamente por: NESPEDILLA el 26-08- 2022 11:43:23

Código documento Trilce: INV - 0931071