



CAEN Centro de Altos
Estudios Nacionales
ESCUELA DE POSGRADO

El gobierno electrónico y su relación con la gestión
pública en el Gobierno Regional de Lima - período
2016-2019

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
CON MENCIÓN EN DEFENSA NACIONAL**

AUTORA

Bach. Diana Asunción Huerta Acuña

ASESORES

Dra. Angélica Peña Hospinal

Dr. Freddy Álvarez Torres

Dr. Guido Gallardo Marquina

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Campo temático: Desarrollo. Línea de investigación: Competitividad y
modelos de desarrollo.

LIMA - PERÚ

2022

CONFORMIDAD

Jurado evaluador de Tesis

Los abajo firmantes, miembros del jurado evaluador de la sustentación de tesis titulada: El Gobierno Electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019, dan conformidad de la aprobación de la defensa de tesis a cargo de la Bach. Diana Asunción Huerta Acuña, sugiriendo continúe con el procedimiento para optar el grado académico de Maestro en Administración y Gestión Pública con mención en Defensa Nacional.

Doctor. Freddy ALVAREZ TORRES

Presidente (a)

Maestro Marco FLORIAN PLASENCIA

Secretario (a)

Maestro Marco ANTONIO FELIPPE MORI

Vocal

Agradecimiento:

A Dios, por bendecirme cada día, por guiarme, ser la fuerza más grande de apoyo y fortaleza en todos los momentos de mi vida y poder así culminar con éxito todas mis metas propuestas. Asimismo, agradecer a aquellos amigos que siempre están presentes aportando con sus conocimientos y consejos en mi formación profesional y personal.

Dedicatoria

A mis hijos Gabriel y Mathías, por ser maravillosos, estar siempre a mi lado, ser el motor y motivo de todos mis logros personales y profesionales. Por motivarme con sus ocurrencias, amor, alegría y ternura a ser siempre perseverante con mis metas y confiar en mí.

Declaración Jurada de Autoría

Mediante el presente documento, Yo, Diana Asunción Huerta Acuña, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 41103601, con domicilio en Jr. Las Salvias N° 420, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima, departamento de Lima, egresada de la VIII Maestría en Administración y Gestión Pública con mención en Defensa Nacional de la Escuela de Posgrado del Centro de Altos Estudios Nacionales (CAEN-EPG), declaro bajo juramento que:

Soy la autora de la investigación titulada: El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - Período 2016-2019, que presento ante esta Institución a los 27 días de diciembre del 2021, con fines de optar al grado académico de Maestro en Administración y Gestión Pública.

Dicha investigación no ha sido presentada ni publicada anteriormente por ningún otro investigador ni por la suscrita, para optar otro grado académico ni título profesional alguno. Declaro que se ha citado debidamente toda idea, texto, figura, fórmulas, tablas u otros que corresponden a la suscrita o a otro en respeto irrestricto a los derechos de autor. Declaro conocer y me someto al marco legal y normativo vigente relacionado a dicha responsabilidad.

Declaro bajo juramento que los datos e información presentada pertenecen a la realidad estudiada, que no han sido falseados, adulterados, duplicados ni copiados. Que no he cometido fraude científico, plagio o vicios de autoría; en caso contrario, eximo de toda responsabilidad a la Escuela de Posgrado del Centro de Altos Estudios Nacionales y me declaro como la única responsable.

Diana Asunción Huerta Acuña
DNI N° 41103601

Autorización de publicación

A través del presente documento autorizo al Centro de Altos Estudios Nacionales la publicación del texto completo o parcial de la tesis de grado titulada: El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - Período 2016-2019, presentada para optar al grado de Maestro en Administración y Gestión Pública, en el Repositorio Institucional y en el Repositorio Nacional de Tesis (RENATI) de la SUNEDU, de conformidad al marco legal y normativo vigente. La tesis se mantendrá permanente e indefinidamente en el Repositorio para beneficio de la comunidad académica y de la sociedad. En tal sentido, autorizo gratuitamente y en régimen de no exclusividad los derechos estrictamente necesarios para hacer efectiva la publicación, de tal forma que el acceso a la misma sea libre y gratuito, permitiendo su consulta e impresión, pero no su modificación. La tesis puede ser distribuida, copiada y exhibida con fines académicos siempre que se indique la autoría y no se podrán realizar obras derivadas de la misma.

Lima, 27 de diciembre de 2021

Diana Asunción Huerta Acuña
DNI N° 41103601

Índice

Caratula	i
Jurado evaluador	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Declaración jurada de autoría	v
Autorización de publicación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción	16

CAPÍTULO I

Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática	18
1.2 Delimitación del problema	21
1.2.1 Delimitación temática	21
1.2.2 Delimitación teórica	21
1.2.3 Delimitación espacial	22
1.2.4 Delimitación temporal	22
1.3 Formulación del problema	22
1.3.1 Problema general	22
1.3.2 Problemas específicos	22
1.4 Objetivos de la investigación	22
1.4.1 Objetivo general	22
1.4.2 Objetivos específicos	22
1.5 Justificación e importancia de la investigación	23
1.6 Limitaciones de la investigación	24

CAPÍTULO II

Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación	25
2.1.1 Investigaciones nacionales	25
2.1.2 Investigaciones internacionales	27
2.2 Bases teóricas	29
2.3 Marco conceptual	41

CAPÍTULO III

Hipótesis y variables

3.1 Variables	45
3.1.1 Definición conceptual	45
3.1.2 Definición operacional	45
3.2 Hipótesis	48
3.2.1 Hipótesis general	48
3.2.2 Hipótesis específicas	48

CAPÍTULO IV

Metodología de la investigación

4.1 Enfoque de investigación	49
4.2 Tipo de investigación	49
4.3 Método de estudio	49
4.4 Alcance de investigación (nivel)	49
4.5 Diseño de investigación	49
4.6 Población, muestra, unidad de estudio	50
4.6.1 Población de estudio	50
4.6.2 Muestra de estudio	50
4.6.3 Unidad de estudio	50

4.7 Fuente de información	51
4.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
4.8.1 Técnicas de recolección de datos	51
4.8.2 Instrumento de recolección de datos	51
4.9 Método de análisis de datos	51

CAPÍTULO V

Resultados

5.1 Análisis descriptivo (variables, dimensiones de acuerdo a los objetivos)	53
5.2 Análisis inferencial (someter a prueba la tesis, estimación de parámetros [si fuera necesario])	77

CAPÍTULO VI

Discusión de resultados

Discusión de resultados	88
Conclusiones	93
Recomendaciones	96
Propuesta para enfrentar el problema	98
Referencias bibliográficas	100
Anexos	103
Anexo 1: Matriz de consistencia	104
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	106
Anexo 3: Informes de validez del instrumento de recolección de datos	110
Anexo 4: Base de datos (origen de los resultados)	118
Anexo 5: Base de datos (prueba piloto)	122

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de las variables	47
Tabla 2. Variable: Gobierno digital	54
Tabla 3. Ud. considera que la libertad de expresión y el acceso a la información de la e-gobernanza en el G Regional de Lima han sido competentes pues han logrado implementar una verdadera reforma educativa en la región Lima para formar futuros profesionales	57
Tabla 4. Ud. considera que la capacidad de gestión del G Regional de Lima es competente pues ha logrado disminuir la desnutrición y mortalidad infantil como uno de los principales problemas de salud que tiene la región Lima	58
Tabla 5. Ud. considera que las estrategias desarrolladas por la e Gobernanza en el G Regional de Lima para mejorar la calidad de los bienes y servicios han sido beneficiosas para los ciudadanos	59
Tabla 6. El e-Gobierno del G Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas, con la participación ciudadana en todas las etapas del ciclo de gestión de políticas públicas	59
Tabla 7. El e-Gobierno del G Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas, para la continua mejora de la prestación de servicios públicos en la región Lima	61
Tabla 8. El e-Gobierno del G Regional de Lima formula de manera eficiente políticas públicas empleando para ello la tecnología y los medios de comunicación como el internet, para ofrecer calidad de bienes y servicios a la población de la región Lima	62
Tabla 9. Ud. considera que la tramitación y difusión de los servicios en el G Regional de Lima son más accesibles, relevantes y receptivos a las necesidades de los ciudadanos, mejorando con ello su faceta de consumidores de servicios públicos	63
Tabla 10. Ud. considera que la e-Administración en el G Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la tramitación y difusión de los servicios, al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles, relevantes y receptivos a las necesidades	64
Tabla 11. Ud. considera que la e-Administración en el G Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la información, formulación de quejas y sugerencias, al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles a las necesidades de los ciudadanos	65
Tabla 12. Análisis descriptivo de la variable: Gestión pública	66

Tabla 13. El G Regional de Lima, en su objetivo estratégico: Mejorar la calidad de los servicios de salud regional, ha logrado fomentar de manera eficiente y eficaz la calidad y funcionalidad de la infraestructura, equipamiento y tecnología de los establecimientos de salud	69
Tabla 14. El G Regional de Lima, en su objetivo estratégico: Incrementar el nivel de seguridad ciudadana regional, ha logrado incrementar la infraestructura, equipamiento y tecnología de los operadores de seguridad ciudadana	69
Tabla 15. El G Regional de Lima ha logrado incrementar el acceso de la población a los servicios de agua potable, desagüe y alcantarillado, electrificación y telecomunicaciones, garantizando su calidad y sostenibilidad	71
Tabla 16. El G Regional de Lima realiza un eficiente y eficaz análisis y seguimiento de sus actividades administrativas logrando con ello optimar el proceso planificador, la toma de decisiones y la realimentación	72
Tabla 17. El G Regional de Lima ejecuta de manera competente y efectiva los mecanismos de autoevaluación, tales como indicadores de desempeño y de gestión, gráficos de análisis de datos, árboles de gestión, entre otros, que permiten el funcionamiento consciente	73
Tabla 18. El sistema de control de evaluación y gestión del G Regional de Lima dispone de un efectivo sistema de información que facilitará el proceso de evaluación y la obtención de los resultados	74
Tabla 19. Ud. considera que la mejora continua es parte de la cultura del G Regional de Lima que permite realizar mejoras en las distintas áreas de la administración	75
Tabla 20. Ud. considera que el G Regional de Lima debe de reorientar la gestión pública tomando como referencia los cambios climáticos y avances tecnológicos que tienen relación en epidemiología, agua y saneamiento	76
Tabla 21. Ud. considera que el plan de mejoramiento continuo del G Regional de Lima incluye expresamente sus objetivos, sus estrategias y sus actividades, en caso de que ocurran desastres naturales, asegurando con ello una idónea atención integral de salud	77
Tabla 22. Resumen de procesamiento de casos - Análisis inferencial	78
Tabla 23. Resumen de procesamiento de casos - Estudio de correlación entre variables de la hipótesis	79
Tabla 24. Resumen de procesamiento de casos - Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis específica 1	83
Tabla 25. Resumen de procesamiento de casos - Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis específica 2	85
Tabla 26. Resumen de procesamiento de casos - Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis específica 3	876

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Problemas y prioridades del país	18
Figura 2: Dimensiones y funciones e-Democracia, e-Gobierno y e-Administración	35
Figura 3. Pilares centrales de la Política de Modernización de la Gestión Pública	38
Figura 4. Ud. considera que la libertad de expresión y el acceso a la información de la e-gobernanza en el G Regional de Lima han sido competentes pues han logrado implementar una verdadera reforma educativa en la región Lima para formar futuros profesionales	57
Figura 5 Ud. considera que la capacidad de gestión del G Regional de Lima es competente pues ha logrado disminuir la desnutrición y mortalidad infantil como uno de los principales problemas de salud que tiene la región Lima	58
Figura 6. Ud. considera que las estrategias desarrolladas por la e-gobernanza en el G Regional de Lima para mejorar la calidad de los bienes y servicios han sido beneficiosas para los ciudadanos	59
Figura 7. El e-Gobierno del G Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas con la participación ciudadana en todas las etapas del ciclo de gestión de políticas públicas	59
Figura 8. El e-Gobierno del G Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas para la continua mejora de la prestación de servicios públicos en la región Lima	61
Figura 9. El e-Gobierno del G Regional de Lima formula de manera eficiente políticas públicas empleando para ello la tecnología y los medios de comunicación como el internet, para ofrecer calidad de bienes y servicios a la población de la región Lima.	62
Figura 10. Ud. considera que la tramitación y difusión de los servicios en el G Regional de Lima son más accesibles, relevantes y receptivos a las necesidades de los ciudadanos, mejorando con ello su faceta de consumidores de servicios públicos	63
Figura 11. Ud. considera que la e-Administración en el G Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la tramitación y difusión de los servicios, al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles, relevantes y receptivos a las necesidades	64
Figura 12. Ud. considera que la e-Administración en el G Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la información, formulación de quejas y sugerencias, al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles a las necesidades de los ciudadanos	65

- Figura 13. El G Regional de Lima, en su objetivo estratégico: Mejorar la calidad de los servicios de salud regional, ha logrado fomentar de manera eficiente y eficaz la calidad y funcionalidad de la infraestructura, equipamiento y tecnología de los establecimientos de salud 69
- Figura 14. El G Regional de Lima, en su objetivo estratégico: Incrementar el nivel de seguridad ciudadana regional, ha logrado incrementar la infraestructura, equipamiento y tecnología de los operadores de seguridad ciudadana 69
- Figura 15. El G Regional de Lima ha logrado incrementar el acceso de la población a los servicios de agua potable, desagüe y alcantarillado, electrificación y telecomunicaciones, garantizando su calidad y sostenibilidad 71
- Figura 16. El G Regional de Lima realiza un eficiente y eficaz análisis y seguimiento de sus actividades administrativas logrando con ello optimar el proceso planificador, la toma de decisiones y la realimentación 72
- Figura 17. El G Regional de Lima ejecuta de manera competente y efectiva los mecanismos de autoevaluación, tales como indicadores de desempeño y de gestión, gráficos de análisis de datos, árboles de gestión, entre otros, que permiten el funcionamiento consciente 73
- Figura 18. El sistema de control de evaluación y gestión del G Regional de Lima dispone de un efectivo sistema de información que facilitará el proceso de evaluación y la obtención de los resultados 74
- Figura 19. Ud. considera que la mejora continua es parte de la cultura del G Regional de Lima, que permite realizar mejoras en las distintas áreas de la administración 75
- Figura 20. Ud. considera que en el G Regional de Lima debe de reorientar la gestión pública tomando como referencia los cambios climáticos y avances tecnológicos que tienen relación en epidemiología, agua y saneamiento 76
- Figura 21. Ud. considera que el plan de mejoramiento continuo del G Regional de Lima incluye expresamente sus objetivos, sus estrategias y sus actividades, en caso de que ocurran desastres naturales, asegurando con ello una idónea atención integral de salud 77
- Figura 22. Estudio de correlación entre variables de la hipótesis 81
- Figura 23. Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis específica 1 84
- Figura 24. Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis específica 2 86
- Figura 25. Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis específica 3 88

Resumen

La presente investigación titulada: El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019, tuvo como objetivo general determinar si el gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019, se desarrolló la investigación bajo el enfoque cuantitativo, fue una investigación básica, se empleó el método hipotético deductivo, su alcance fue correlacional y se empleó el diseño no experimental de corte transversal correlacional.

La población objeto de estudio estuvo conformada por 167 personas entre funcionarios públicos y personal administrativo del Gobierno Regional de Lima, la muestra óptima fue censal y comprendió toda la población en estudio en vista que se requirió conocer el criterio de todos los participantes, se empleó las técnicas de la observación y la entrevista y el instrumento fue un cuestionario estilo Likert con cinco opciones de respuesta.

La investigación concluyó: Con un nivel de significancia del 95% se halló que existe un coeficiente de correlación positiva alta entre: El gobierno electrónico y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019; la correlación de Spearman resultó un valor de 0,846, resultado que confirma que el gobierno digital busca la transformación del gobierno mediante un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que se fusiona mediante el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC), con modalidades de gestión, planificación y administración.

Palabras claves: Gobierno digital y gestión pública.

Abstract

The present investigation entitled: The electronic government and its relationship with public management in the Regional Government of Lima - period 2016-2019, had as a general objective to determine if the electronic government is related to public management in the Regional Government of Lima - period 2016-2019, the research was developed under the quantitative approach, it was a basic research, the hypothetical-deductive method was used, its scope was correlational and the non-experimental cross-sectional correlational design was used.

The population under study was made up of 167 people between public officials and administrative staff of the Regional Government of Lima, the optimal sample was census and included the entire population under study in view that it was required to know the criteria of all the participants, the observation and interview techniques and the instrument was a Likert-style questionnaire with five response options.

The investigation concluded: With a significance level of 95%, it was found that there is a high positive correlation coefficient between: electronic government and public management in the Regional Government of Lima - period 2016-2019; Spearman's correlation resulted in a value of 0.846, a result that confirms that the electronic digital seeks the transformation of the government through a paradigm shift in government management, it is a management concept that merges through the intensive use of information technologies. information and communication (ICT), with management, planning and administration modalities.

Keywords: Electronic digital and public management.

Introducción

El gobierno digital es el empleo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para ampliar los canales de comunicación con la ciudadanía, el gobierno digital promueve acciones eficientes y eficaces orientadas a innovar los procesos y mejorar la comunicación con los ciudadanos, todo ello con la finalidad de mejorar la administración pública y la economía para optimar la calidad de vida de la población y fomentar el crecimiento económico.

Actualmente, en el mundo la prestación de servicios de la administración pública se identifica generalmente por la corrupción de sus funcionarios, los servicios que ofrece son de una inadecuada calidad, no se ajusta a las realidades de las personas, para ello la gestión pública viene a ser el sistema de control de la administración pública que tiene por finalidad lograr los objetivos y metas propuestas, que se realiza a través de un eficiente y efectivo proceso de planeación y para ello se emplea las TIC como recurso de gestión pública, para impulsar al gobierno a ofrecer servicios públicos accesibles que se ajusten a las demandas de la ciudadanía.

El trabajo de investigación ha sido estructurado de la siguiente manera:

El capítulo I. Planteamiento del problema. Contiene la descripción de la realidad problemática donde se describe la problemática tal y conforme ocurre en la realidad no obviando ningún detalle; la delimitación del problema donde considera la delimitación temática, teórica, espacial y temporal; la formulación del problema que es lo que permite realizar la investigación y se desagrega en problema general y problemas específicos; objetivos de investigación son los logros por alcanzar y se desagregan en objetivo general y objetivos específicos; justificación que se considera el motivo por el cual se va a realizar la investigación; la importancia de esta son los beneficios que se pretenden alcanzar y las limitaciones de la investigación vienen a ser todo lo que está fuera de la cobertura del investigador.

El capítulo II. Marco teórico. Contiene los antecedentes de la investigación donde se detalla las investigaciones que están relacionadas a las dos variables en estudio y se presentan a nivel nacional e internacional; las bases teóricas que son las teorías que sustentan ambas variables en estudio y, por último, el marco conceptual que

son los conceptos que tienen cierto grado de dificultad y que se requiere conocer su significado.

El capítulo III. Hipótesis y variables. Desarrolla la definición conceptual de las variables en estudio donde se consideran citas textuales, y la definición operacional, donde se desagrega en la matriz de operacionalización de variables, las dimensiones e indicadores de las variables en estudio, y, por último, las hipótesis que son proposiciones tentativas, las cuales se desagregan en hipótesis general e hipótesis específicas.

El capítulo IV. Metodología de la investigación. Desarrolla el enfoque cuantitativo con el cual se trabajó la investigación; el tipo de investigación fue básico para profundizar la teoría existente o hacer epistemología del conocimiento; el método de investigación es el conjunto de técnicas que orientan un estudio; el alcance de investigación fue correlacional para determinar el grado de relación o asociación que existe entre las variables en estudio; el diseño de investigación es el plan o estrategia para obtener la información; la población es a la que se le va a aplicar el instrumento; la muestra; la unidad de estudio; las fuentes de información son las fuentes primarias con las cuales se va a realizar la investigación; las técnicas vienen a ser el conjunto de reglas y pautas que guían la investigación e instrumentos de recolección de datos es el recurso para extraer la información a la muestra de estudio.

El capítulo V. Resultados. Desarrolla el análisis descriptivo y el análisis inferencial.

El capítulo VI. Discusión de resultados. Contiene el desarrollo de la discusión de resultados.

Conclusiones

Recomendaciones

CAPÍTULO I

Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional

En un reporte del periódico virtual “Los Tiempos: Noticias de Bolivia y del mundo” del 06 de agosto del 2017 titulado: La gente quiere menos corrupción y mejores servicios.

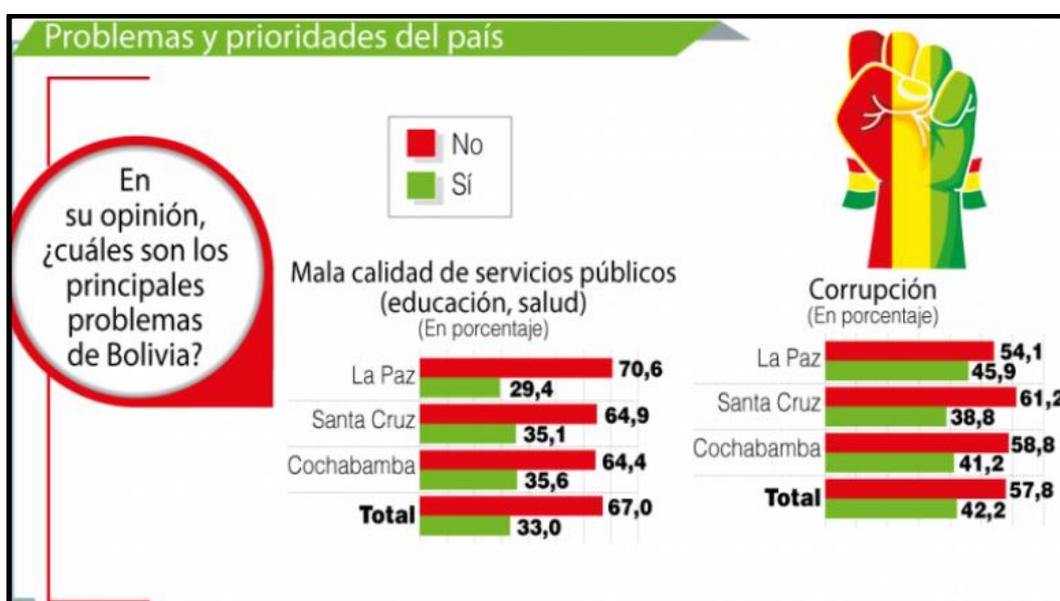


Figura 1. Problemas y prioridades del país

Fuente: Osorio (2017, p.1).

El reporte periodístico señaló que los bolivianos de los departamentos de Cochabamba, Santa Cruz y La Paz, juzgan que las prioridades importantes del país no es tener más canchas de fútbol o lograr una salida al mar, y según la última encuesta del Foro Regional la prioridad radica en optimar los servicios públicos, educación, salud y, por supuesto, reducir la pobreza, los resultados de la investigación abordaron temas como la seguridad ciudadana, confianza en las instituciones, justicia, empleo y política internacional. Referente a los principales problemas del país, señalaron principalmente a la corrupción, la falta de buenos empleos, la mala calidad de los servicios públicos y la pobreza y, en menor importancia, la falta de salida al mar y el 8% identificó a la mediterraneidad de

Bolivia como un problema, la desigualdad y la alta dependencia externa, mucho menor es la preocupación por la ineficiencia del Gobierno en la administración del Estado.

Aproximadamente el 60 % consultado en las zonas metropolitanas manifestó que mejorar los servicios públicos, educación y salud debe ser prioridad en Bolivia, mientras que un 41 % señaló que reducir la pobreza y la desigualdad, el 35 % señaló que mejorar la justicia y la Policía; también es importante en contraste al 4 % de los entrevistados mencionó que construir más y mejores campos deportivos debe ser prioritario para el Estado. Así como no ven como un problema principal el manejo ineficiente del Gobierno, los consultados tampoco están muy preocupados por las millonarias inversiones efectuadas los últimos años y que no han rendido, han sido criticadas o hay dudas sobre su rentabilidad. El 69 % indicó que “hay que esperar” para saber si las inversiones productivas del Gobierno en San Buenaventura, el satélite Túpac Katari, Papelbol, Cartonbol y otros fueron un éxito o un fracaso. El 16 % cree que fueron un “fracaso” y el 14 %, que fueron un “éxito”.

Los resultados de la encuesta del Foro Regional sobre la apreciación de la población acerca de los principales problemas y prioridades del país fueron: la corrupción, la falta de empleo y la mala calidad de los servicios públicos (educación y salud) son los principales problemas para la población encuestada en las tres áreas metropolitanas.

El 41 % señaló que la corrupción es un problema principal y el 34 % señaló la falta de empleo como un problema prioritario. La mala calidad de servicios de educación y salud es apuntada como un problema principal por el 32 % y el 57,5 % afirma que mejorar estos servicios debería ser una prioridad en Bolivia. Las respuestas en relación a la pobreza y la desigualdad fueron: el 42 % señaló que la pobreza y la desigualdad son problemas principales, el 39,5 % indicó que la reducción de ambas debería ser una prioridad. Las percepciones de los ciudadanos sobre las cuestiones sociales son muy importantes para que ellas se conviertan en problemas públicos. Del mismo modo, las acciones y políticas públicas deberían responder a las preocupaciones y demandas de la ciudadanía. Responder a los problemas y las prioridades de la gente debería ser el criterio orientador de asignación de recursos públicos.

País

El 2002 se aprueba la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, dándose inicio al proceso de modernización del Estado, que orienta a la administración pública a alcanzar una mejor atención al ciudadano optimizando el empleo de los recursos públicos.

El Decreto Supremo N° 004-2013-PCM aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, y determina al gobierno electrónico como uno de sus ejes transversales, este eje emplea las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la administración pública, la cual mejora la información, los servicios, la eficiencia de la gestión pública, todo ello con la finalidad de lograr la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.

El Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, y que a través del gobierno abierto incluye a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones de la administración pública, la formulación y puesta en funcionamiento de políticas públicas y optimar el suministro de bienes y servicios para consolidar la democracia, la legitimidad y el bienestar colectivo.

Esta reforma se desarrolló mediante la aproximación del Estado con la sociedad transfiriendo funciones y recursos desde el gobierno central a los diferentes gobiernos regionales y gobiernos locales, con el propósito de ejecutar la autogestión económica, política y administrativa, es decir, la “descentralización”, sin embargo, esta descentralización no se logra a través de una eficiente gestión pública, lo que ha ocasionado que algunos gobiernos regionales y gobiernos locales tengan ciertas dificultades en la provisión de los servicios públicos de calidad a sus ciudadanos, esto por supuesto ocasionado por la falta de capacidades y competencias de gobierno y de gerencia, aunado a todo esto la falta de recursos económicos que genera un efecto negativo en la sociedad que afecta el bienestar de la población y el ámbito empresarial, es por ello que se requiere una competente y eficiente gestión pública para garantizar en los diferentes niveles de gobierno (central, regional y local), que trabajen de manera articulada y sostenible para mejorar el desempeño general del Estado.

El gobierno digital es una de las herramientas de gestión tecnológica que es empleada en los tres niveles de gobierno para mejorar la gestión pública, el gobierno digital incorpora las modernas tecnologías informáticas como el internet que es empleado continuamente por los gobiernos para incrementar la eficacia de la gestión pública, optimar los servicios públicos y la transparencia de las actividades del gobierno, necesarios e indispensables para ofrecer mejor la calidad de vida de la población.

En el Gobierno Regional de Lima se observó que los funcionarios y personal administrativo estaban realizando una inadecuada gestión pública manifestándose ello en su ineficaz administración pública que consecuentemente dificultaba la calidad de los bienes y servicios y, por ende, la calidad de vida de la población, en tal sentido, se pudo determinar que en el Gobierno Regional de Lima existen ciertas falencias en la gestión pública, específicamente en e-Gobernanza debido a que las autoridades regionales no contaban con capacidad de diálogo para solucionar situaciones problemáticas, carecían de talento para gobernar y no desarrollaban estrategias para beneficiar a la población, asimismo, en el e-Gobierno no había participación ciudadana en la elaboración de políticas públicas y, además, se observó en el e-Administración que no existía una conveniente participación de los actores críticos para la tramitación y difusión de los servicios e información y formulación de quejas y sugerencias, herramientas que son necesarias e indispensables para realizar una eficiente y eficaz gestión pública en los diferentes niveles de gobierno para mejorar la calidad de vida de la población, por ende, promover el desarrollo nacional.

1.2 Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación temática

La delimitación estuvo comprendida por la variable de estudio 1, gobierno digital y la variable de estudio 2, gestión pública.

1.2.2 Delimitación teórica

La delimitación teórica fue para la variable de estudio 1, gobierno digital y para la variable 2, gestión pública.

1.2.3 Delimitación espacial

La delimitación estuvo comprendida en las nueve (09) provincias que comprenden el Gobierno Regional de Lima.

1.2.4 Delimitación temporal

El presente estudio estuvo comprendido al período 2016-2019.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿De qué manera es la relación entre el gobierno digital y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019?

1.3.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la e-Gobernanza y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019?

¿Cómo es la relación entre el e-Gobierno y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019?

¿De qué manera es la relación entre la e-Administración y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar de qué manera es la relación entre el gobierno digital y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

1.4.2 Objetivos específicos

Definir cuál es la relación entre la e-Gobernanza y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

Establecer cómo es la relación entre el e-Gobierno y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

Establecer de qué manera es la relación entre la e-Administración y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

1.5 Justificación e importancia de la investigación

1.5.1 Justificación de la investigación

La razón o motivo por la cual se va a realizar la presente investigación es para profundizar los conocimientos científicos existentes sobre gobierno digital, teniendo como punto de partida las actividades del gobierno digital que actualmente se están ejecutando para la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, y de esta manera poder establecer aquellos factores que no se están desarrollando de manera eficiente y efectiva en el gobierno digital y que están causando de manera sistemática una inadecuada gestión pública, teniendo en consideración que el gobierno digital contribuye a que todo el ente gubernamental mejore su capacidad de respuesta sobre las necesidades prioritarias de la ciudadanía y a acelerar, optimar y abaratar los procesos de gestión del sistema administrativo y para ello se ve en la necesidad de emplear convenientemente las tecnologías de información y comunicación (TIC) con la finalidad de mejorar las aplicaciones complejas, necesarias e indispensables para lograr una eficiente y eficaz administración pública.

El resultado de este trabajo de investigación propondrá estrategias de gestión para mejorar el gobierno digital y de esta manera optimar la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, para cubrir eficientemente las necesidades prioritarias de la ciudadanía y mejorar la calidad de los servicios públicos y de esta manera generar un eficiente y sostenido desarrollo social.

1.5.2 Importancia de la investigación

La importancia de este trabajo de investigación radica en que la gestión pública es necesaria e indispensable para la conveniente administración de los recursos del Estado en los tres niveles de gobierno, el Gobierno Nacional, gobiernos regionales y gobiernos locales, los cuales están constituidos por los entes institucionales y procesos mediante los cuales un gobierno planifica e implementa sus políticas públicas, distribuye bienes y servicios orientados a satisfacer las necesidades de sus ciudadanos y para ello se sostiene en el empleo del gobierno

digital como una herramienta tecnológica de gestión pública, teniendo en consideración que una conveniente gestión pública impulsa el desarrollo del país.

1.6 Limitaciones de la investigación

1.6.1 Limitación teórica

La presente investigación tuvo limitaciones del tipo teórico por las escasas teorías científicas sobre las variables en estudio.

1.6.2 Limitación geográfica

Esta investigación presentó limitaciones geográficas puesto que las nueve (09) provincias que comprenden el Gobierno Regional de Lima se encuentran muy distantes.

1.6.2 Limitación logística

Esta investigación comprendió los medios y presupuesto empleados por la investigadora para la aplicación de su instrumento en vista que tendrá que desplazarse a diferentes provincias.

1.6.4 Limitación de información

La limitación de información estuvo referida al tiempo y la demora del procesamiento de información de las nueve provincias debido a que se encuentran muy distantes unas de otras.

CAPÍTULO II

Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones nacionales

Simón (2018) presentó una investigación titulada: *Gobierno Electrónico y su influencia en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*, para optar el grado académico de Magíster en Ciencias de la Administración de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; su objetivo general fue determinar los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2016, con la finalidad de proponer un plan estratégico de gobierno electrónico. El tipo de investigación fue aplicada, desarrolló un enfoque cualitativo-cuantitativo, el diseño de investigación fue no experimental de manera transversal, la población estuvo constituida por los 182 colaboradores internos de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, la muestra fue de 124 colaboradores, las técnicas que se aplicaron fueron: análisis documental, encuesta y técnicas de procesamiento, análisis de datos y tratamiento estadístico y se aplicó un cuestionario de 30 ítems.

Concluyó en lo siguiente: Se ha logrado determinar que existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, esta decisión se sustenta en el valor de significancia del anova, es decir, cuyo valor se refiere a 0.0496 (tabla 10) por lo tanto, una gestión pública depende de los factores externo, interno y relacional.

Cruz (2017) presentó un trabajo: *Modelo de e-gobierno para mejorar el índice de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, durante el período 2016*, para optar el grado de Maestro en Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, su objetivo general fue proponer un modelo de e-Gobierno, que permita a la Municipalidad Provincial de Piura mejorar el índice de gobierno electrónico y ubicarse en la etapa de transformación, lo cual significaría que la entidad realiza una eficiente gestión en lo que corresponde a gobierno electrónico; la investigación fue de tipo descriptivo y de corte

transversal, el diseño de investigación fue no experimental, se empleó como universo a 184 municipalidades provinciales del Perú, la población en estudio se ha considerado las 5 municipalidades provinciales que se encuentran en los 5 primeros puestos de cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información en base a la evaluación realizada por la Defensoría del Pueblo, en la muestra fue seleccionada la totalidad de la población, es decir, cinco municipalidades; por lo que se entiende que no se ha requerido el uso de ninguna técnica de selección de muestreo, se empleó como instrumento el cuestionario.

Concluyó en lo siguiente: La Municipalidad Provincial de Piura aún se encuentra en la Etapa de Información del Desarrollo de Gobierno Electrónico, tal como se puede observar en la gráfica N° 37.2.

La mayoría de instituciones públicas se encuentra entre las Etapas de Información y de Interacción del Desarrollo de Gobierno Electrónico.

El Ministerio de Economía y Finanzas también se encuentra en una Etapa de Información de Desarrollo del Gobierno Electrónico.

Actualmente, no existe un modelo de desarrollo de gobierno electrónico adoptado por el Estado (ONGEI) que permita a las municipalidades provinciales alcanzar un mayor grado de desarrollo de e-gobierno y que además le permita posicionarse en la etapa de transformación.

Una institución ubicada en la etapa de transacción del gobierno electrónico integra el uso de muchas herramientas en todos sus niveles (G2C, G2G, G2B, G2E), y esto permite a cada institución poder acercarse a la ciudadanía y así contar con mayor facilidad para ubicar o generar la información que los ciudadanos necesitan.

Tunque (2017) presentó un trabajo de investigación: *Influencia de la participación articulada intergubernamental en la gestión por resultados de salud en la región Huancavelica*, para optar el grado de Doctor en Administración de la Universidad Nacional del Centro, Escuela de Posgrado, su objetivo general fue analizar y explicar la influencia de la participación articulada intergubernamental en la gestión por resultados de salud en la región Huancavelica, se trabajó dicha investigación bajo el método científico, se empleó como método general de investigación el de análisis, el método deductivo y el método de abstracción y los métodos específicos de investigación como el de acción participativa, método

histórico, método descriptivo, método de medición y el método estadístico, el diseño de investigación fue no experimental ex post facto de corte transversal, el tipo de investigación fue básica, el nivel de investigación fue explicativo, el enfoque fue cuantitativo, el instrumento empleado fue un cuestionario tipo Likert.

Concluyó en lo siguiente: Del análisis, interpretación y discusión de resultados según los objetivos de la investigación se deriva el siguiente cuerpo de conclusiones: La investigación determinó que existe una influencia significativa entre participación articulada intergubernamental y la gestión por resultados de salud en la región Huancavelica, de conformidad con la evidencia empírica recogida, con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, para una muestra de $n = 368$ unidades de análisis, utilizando la regresión lineal de variables, se halló el coeficiente de significancia con el enfoque de Fisher un valor p (sig.) de 0.00 menor de $\alpha = 0.05$, en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, con un nivel de confianza de 95%; se encontró una relación fuerte y positiva $r^2 = 71\%$ entre las variables, la variabilidad de la gestión por resultados de salud es explicada por la participación articulada intergubernamental .

2.1.2 Investigaciones internacionales

Lizardo (2018) presentó un trabajo de investigación: *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*, para optar el grado de Doctor en Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad Complutense de Madrid, su objetivo general fue determinar el grado de relación entre el nivel de desarrollo del e-gobierno con la percepción de corrupción por parte de los ciudadanos. La investigación se desarrolló con un diseño del tipo no experimental, cuantitativo y con un alcance explicativo, con un esquema longitudinal del tipo panel, se elaboró una ficha contentiva de las mediciones en materia de e-gobierno, percepción de corrupción, confianza política, institucionalidad, madurez de la democracia, accountability y participación activa a 18 países de América Latina (Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela) en mediciones realizadas en los años 2003, 2005, 2008, 2010, 2012 y 2014.

Se concluyó en lo siguiente: Este trabajo de investigación ha tenido como propósito fundamental determinar la relación existente entre el nivel de desarrollo del e-gobierno y la percepción de corrupción por parte de los ciudadanos, y el grado de incidencia del primero sobre la segunda, al tiempo que persigue definir qué otras variables relevantes también intervienen en esa relación. Además, se plantearon varias preguntas de investigación en procura de encontrarles respuesta.

Tonato (2017) presentó un trabajo titulado: *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016*, para optar el grado de Máster en Gestión Pública del Instituto de Altos Estudios Nacionales, la Universidad de Posgrado del Estado de la República del Ecuador, el tipo de investigación fue mixta, descriptiva, el universo para la investigación estuvo constituida por 434,337 usuarios en el CAU del IESS DMQ del 2015, la muestra fue de 384 usuarios de los servicios del CAU del IESS DMQ, las técnicas para la investigación cuantitativa fueron la encuesta y la entrevista y para la investigación cualitativa las técnicas fueron la encuesta (preguntas cualitativas), la entrevista y la observación directa.

Se concluyó en lo siguiente: El proceso de atención que siguen los ciudadanos para acceder a los servicios dados por CAU del IESS, se caracteriza por tener una serie de problemas de tipo estructural, comunicacional y de talento humano. Entre los problemas estructurales se encuentran: falta de espacio para que el usuario haga cola, cola de espera muy larga, demasiado tiempo de espera, falla de monitores de información de turnos, módulos de servicios sin dar atención y fallas del sistema. Entre los problemas comunicacionales, se identificó que no se encuentran instrucciones escritas que permitan a los usuarios saber cuáles son los requisitos para acceder a un determinado servicio, y que el cliente externo desconoce el proceso que debe seguir para ser atendido.

Cuadrado (2015) presentó un estudio: *Estrategias para el alcance de la participación ciudadana en la formulación de políticas públicas culturales desde la secretaría de cultura del Distrito Metropolitano de Quito*, para optar el grado de Magíster en Gestión Pública de la Universidad de Posgrado de Estado de la República del Ecuador, el propósito de la investigación estuvo enfocado a

proporcionar estrategias de construcción a través de la formulación de políticas públicas culturales y datos específicos de planes y proyectos distritales que permitan fortalecer e integrar a la participación ciudadana desde la Secretaría de Cultura del Distrito Metropolitano de Quito, la investigación fue de enfoque cualitativo-cuantitativo, se desarrollaron tres tipos de investigación: correlacional, exploratoria y propositiva, la modalidad básica de investigación: documental, de campo y exploratoria, la población estuvo determinada por 4000 servidores públicos, 240 personas encargadas de los centros culturales y 960 gestores culturales dependientes e independientes, la muestra obtenida fue de 360 servidores públicos, 150 personas encargadas de los centros culturales y 280 gestores dependientes e independientes, las técnicas empleadas fueron las siguientes: encuestas, entrevistas y pautas de observación.

Se concluyó en lo siguiente: En la elaboración de la investigación, después de haber observado, indagado y analizado el estudio de la participación ciudadana desde la formulación de políticas públicas culturales, se llegó a lo siguiente: De acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis de encuestas y entrevistas, la participación ciudadana desde la formulación de políticas públicas culturales tendrá una incidencia positiva, pero con mejoras de socialización en la inclusión de actores culturales, servidores públicos, grupos, colectivos, gestores culturales y ciudadanía del Distrito Metropolitano de Quito, para el desarrollo y fortalecimiento del Plan Distrital de Culturas 2012-2022.

2.2 Base teóricas

2.2.1 Base teórica de la variable de estudio 1: Gobierno digital

Definición

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2014) lo define como “el uso de las tecnologías de la información y comunicación por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana” (p.26).

Medición

Para medir la variable gobierno electrónico se va a operacionalizar la variable en las dimensiones siguientes: e-Gobernanza con tres (03) indicadores, e-Gobierno con tres (02) indicadores y e-Administración con tres (02) indicadores, formulándose un cuestionario estilo Likert con 09 preguntas y cinco opciones de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo, con lo cual se obtendrán opiniones de los participantes.

Teorías

Pretchatt, 1999 y Ferguson, 2000 (como se citó Vargas, 2011, p.10) sostienen que el e-Gobierno tiene la función de elaborar y ejecutar las políticas públicas, para la continua optimización de la prestación de servicios públicos como el acceso y provisión de información a la sociedad en su conjunto a través de la tecnología y los medios de comunicación y particularmente de internet, es decir, la innovación de las organizaciones públicas.

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2014) lo define como “el uso de las tecnologías de la información y comunicación por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana” (p.26).

Objetivos y fines del e-Gobierno

El objetivo del e-Gobierno es contribuir a las pertenencias que ofrecen las tecnologías de la información y comunicación, para incorporarlas a los procedimientos y objetivos, todo ello con el propósito de acrecentar la eficacia, y su legitimidad política y democrática.

En lo que respecta a los fines del e-Gobierno, es la adaptación de las TIC al e-Gobierno desde las perspectivas sujeto y objeto. Desde la perspectiva sujeto, participa en el establecimiento de un contexto organizador de las comunicaciones que promuevan la competencia y ofrezcan accesibilidad de las TIC a los ciudadanos, en el planteamiento de la prevención de la seguridad que garanticen las transacciones electrónicas, para permitir a otros actores intervenir en la creación de

la garantía de unos servicios mínimos de comunicación para la población con menores recursos económicos. (Vargas, 2011).

Las ventajas e inconvenientes del e-Gobierno

Inconvenientes del e-Gobierno

El e-Gobierno compromete un arduo trabajo de innovación institucional y transición de las entidades públicas, se creyó que la modernización del sector público era adaptar la experiencia del sector privado al sector público.

Los inconvenientes son: exiguos recursos económicos, exiguos recursos humanos, una inadecuada puesta en funcionamiento del e-Gobierno podría malgastar los recursos y fracasar en divulgar y prestar servicios, sistemas informáticos más potentes, la totalidad de los usuarios no tienen conexión a banda ancha para poder acceder a la información y a los servicios que presta el e-Gobierno, falta de infraestructura, sistemas educativos débiles y acceso inadecuado a la tecnología. (Vargas, 2011).

Ventajas del e-Gobierno

Según Vargas (2011), menciona entre sus ventajas la de acopio y proceso de considerables datos, debido a que el empleo de la información es muy importante para una eficiente gestión pública, el uso de las tecnologías de la información y comunicación es un instrumento fundamental para que sean empleadas de distintas maneras con la finalidad de llevar a cabo procesos más competentes, de la misma forma propicia otras novedosas maneras de comunicación en el Gobierno, de tal modo que la información sea importante en la realización de responsabilidades y metas. Las instituciones públicas son de naturaleza informativa y emplean las normas y acuerdos que se expresan en organizaciones y procesos, es por ello que el e-Gobierno es tan conveniente dentro del Gobierno. La optimización que ofrece el e-Gobierno incrementa radicalmente la eficacia del Gobierno, debido a que el e-Gobierno faculta con sensatez los procedimientos burocráticos, disminuye costos de transacción y emplea recursos de un modo productivo y fundamentalmente accede a objetar convenientemente y acrecentar la calidad de sus servicios; incluso incrementa los vínculos entre los ciudadanos y el Gobierno, igualmente faculta a los ciudadanos a contribuir enérgicamente en el proceso de toma de decisiones y

estar más enterado de los aspectos relacionados con la comunicad y el desarrollo social.

Además, sus ventajas son: Gobierno más competente, gobierno que economiza tiempo y dinero, incrementa los vínculos entre los ciudadanos y el Gobierno, participación ciudadana, difusión de la información, reducción de la corrupción e incremento de la transparencia. (Vargas, 2011).

En los principios orientadores de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública: Innovación y aprovechamiento de las tecnologías, señala que para lograr los resultados se necesita que las entidades públicas deben emplear las tecnologías de la información y comunicación, esto se refiere al e-Gobierno con la finalidad de optimar la gestión pública al renovar los procesos para llevar a cabo con eficiencia sus acciones y actualizar su gestión con el propósito de garantizar las expectativas de los ciudadanos y empresas, contribuyendo con ello a la transición y mejora de la gestión pública. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2013), el gobierno electrónico se desarrolla a través del empleo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la administración pública para que de una manera secuencial optimizar los servicios ofrecidos a los ciudadanos, encaminar la eficiencia de la gestión pública, intensificar la transparencia del sector público y la participación ciudadana, el gobierno electrónico es un instrumento para lograr eficiencia permitiendo con ello la renovación y transición en las instituciones, cuyo objetivo principal es el ciudadano logrando con ello optimar la entrega de los servicios y trámites a los ciudadanos y empresas. Para nuestro país, con escaso empleo en las TIC, que dificulta el desarrollo de un gobierno digital, ello involucra propuestas para ocuparse a los ciudadanos y las empresas que tienen acceso a las TIC como los que tienen un acceso limitado a las mismas.

Se basa en dos enfoques: desde una mirada del ciudadano / usuario y desde la mirada interna e institucional. Cuando se refiere desde una mirada del ciudadano / usuario, las instituciones que tienen que ver con el trabajo en las ventanillas únicas de atención al ciudadano o empresas, los servicios públicos en línea, canales presencial, telefónico, virtual, entre otros, todo ello acorde a las necesidades de los

ciudadanos y empresas, con ello se accede a un mayor acceso a la información y a servicios públicos organizados.

Según desde la mirada interna e institucional, las instituciones públicas pueden emplear instrumentos de información y de gestión de bases de datos que sirven para mejorar las labores; las herramientas y la intercomunicación. (Presidencia del Consejo de Ministros ,2013).

Tipologías de Gobierno Electrónico

Según la Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gobierno Digital, las interacciones del gobierno electrónico son:

De Gobierno a Gobierno (G2G)

Son las relacionadas a favorecer las relaciones intergubernamentales.

De Gobierno a empresa (G2B)

Son las relacionadas a ofrecer por medio de las TIC, servicios públicos y de información.

De Gobierno a ciudadano/usuario (G2C)

Son las relacionadas a ofrecer servicios administrativos, información pública y nuevos canales de conexión a los ciudadanos.

De Gobierno a empleados (G2E)

Son las relacionadas a prestar servicios o capacitar con el uso de las TIC a los empleados, agentes o funcionarios de la Administración Pública. (Presidencia del Consejo de Ministros, ONGEI, 2013, P.28).

Fases del Gobierno Electrónico

Están vinculadas con la presencia en la web de las entidades del Estado:

Presencia

Se instala en línea información de los distintos organismos del Estado.

Interacción

Se proporciona un espacio de comunicación de los ciudadanos y empresas con los organismos públicos.

Transacción

Se puede realizar trámites en línea.

Transformación

Se plantea un nuevo patrón de relación con el ciudadano y una nueva manera de operar de los organismos públicos. (Presidencia del Consejo de Ministros, ONGEI, 2013, P.29).

Dimensionamiento

Existe cierto desconcierto conceptual entre los factores del e-Gobierno y el de e-Administración, pero lo cierto es que sí existen ciertas particularidades entre ellos, lo mismo sucede con los factores del e-Gobierno y los de e-Gobernanza. El e-Gobierno produce y ejecuta políticas públicas, para mejorar la asistencia de servicios públicos y la e-Administración optimiza los procesos y procedimientos administrativos conjuntamente con las tecnologías de la información y comunicación y el internet, con lo cual se da información y servicios electrónicos, más asequibles y con mayor importancia a los ciudadanos. (Vargas, 2011, p.10).

La e-Democracia es un factor muy importante que consolida la legalidad de las organizaciones públicas, la cual tiene como tarea examinar los problemas y tomar la decisión del caso para resolverlos, mediante los procedimientos de gestión en línea. (Vargas, 2011).

	Dimensión	Funciones
Promotores de la gobernabilidad o buen gobierno	“e-Gobernanza”	La definen, de una parte, como el proceso constante de hacer frente a las tensiones entre las necesidades crecientes, situaciones problemáticas o aprovechamiento de oportunidades, y de otra, como las capacidades de gobernar, crear tipos de solución o desarrollar estrategias para el beneficio de los ciudadanos.
Promotores de la democracia	“e-Democracia”	Fortalecimiento de la democracia, consulta y acercamiento en los procesos de toma de decisiones on-line para con los ciudadanos.
Dinamizadores y elaboradores de políticas públicas	“e-Gobierno”	Participación activa de actores críticos en la elaboración de las políticas públicas, para su aplicación, gestión, ejecución, evaluación y difusión de los resultados vía on-line, a nivel tanto macroeconómico como microeconómico (internacional, nacional, regional y local) para con los ciudadanos

Prestadores de servicios públicos	“e-Administración”	Participación activa de actores públicos que permitan la tramitación y difusión de los servicios e información, formulación de quejas y sugerencias, es decir, procesos y procedimientos administrativos on-line para con los ciudadanos.
-----------------------------------	--------------------	---

Figura 2: Dimensiones y funciones e-Democracia, e-Gobierno y e-Administración.
Fuente: Vargas (2011).

2.2.2 Base teórica de la variable de estudio2: Gestión pública

Definición

Álvarez (2011) señala que la gestión pública es

El conjunto de acciones que desarrollan los funcionarios públicos que las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas previamente definidos, aplicando métodos, técnicas y procedimientos en los distintos procesos llevados a cabo por la administración pública, articulando estrategias y recursos basados en sistemas administrativos y funcionales, de acuerdo a prioridades establecidas en los planes y programas, los que están direccionados por las políticas públicas establecidas (p.12).

Andía (2014) la define como:

El conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo. Por la amplitud de los temas que involucra es compleja y se encuentra sujeta a los intereses y juicios de los ciudadanos (p.9).

Morales (2018) define que la gestión pública “está configurada por los espacios institucionales y los procesos a través de los cuales el Estado diseña e implementa políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar curso a sus funciones” (p.65).

Medición

Para medir la variable gestión pública se va a operacionalizar la variable en las siguientes dimensiones: Planear con tres (02) indicadores, verificar con tres (02) indicadores y actuar con tres (03) indicadores, formulándose un cuestionario estilo

Likert con 09 preguntas y cinco opciones de respuestas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo, con lo cual se obtendrán opiniones de los participantes.

Teorías

Principios orientadores de la gestión pública

Según la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. (2013) se señala que los principios orientadores de la gestión pública son:

Orientación al ciudadano

Este principio hace referencia a que el Estado debe precisar sus preferencias y mediaciones acorde a las necesidades ciudadanas para disponer las funciones y procesos de gestión y garantizar las necesidades de los ciudadanos, para ello se necesita que el Estado sea flexible para habituarse a las preferencias y demandas de los ciudadanos, concomitante a sus realidades sociales, económicas, culturales y territoriales. Para ello se requiere de un Estado abierto al diálogo, al entendimiento sobre las necesidades de los ciudadanos, y a conciliar las respuestas que mediante sus políticas públicas puede ofrecer a esas necesidades en cada situación. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Articulación intergubernamental e intersectorial

Los sectores, los sistemas administrativos y los niveles de gobierno deben trabajar de forma articulada sustentados en una eficiente comunicación y coordinación constantes, mancomunando sus recursos y capacidades para con o cooperando entre sí de otras formas posibles, para poder garantizar las demandas ciudadanas con eficacia.

Para ello, las entidades públicas deben de prevenir la confusión, duplicidad y superposición de funciones, el Gobierno Nacional y sus instituciones deben consolidar sus técnicas de planeamiento, su planteo de políticas nacionales, y seguimiento y evaluación de resultados con la finalidad de descentralizar los bienes y servicios, mediante el establecimiento de políticas, reglas, lineamientos, capacidades y recursos, para que los gobiernos regionales y locales puedan optimar los bienes y servicios a la población y, por último, los gobiernos regionales y locales deben consolidar sus técnicas para el diseño, ejecución y evaluación de políticas,

programas, proyectos y actividades de su competencia. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Balance entre flexibilidad y control de la gestión

Los sectores, los sistemas administrativos y los niveles de gobierno deben desenvolverse en una gestión pública eficaz y conveniente y garantizar convenientemente la multiplicidad y circunstancias del medio donde intervienen, lo que se logrará mientras la probabilidad de encuadrar apropiadamente sus estructuras organizacionales, procesos y procedimientos que tengan relación con los sistemas administrativos de modo que consolide la asistencia de servicios públicos según las exigencias de los ciudadanos. Esto se podrá lograr siempre y cuando se tenga el control sobre el empleo adecuado de los recursos y bienes públicos enfocado en los resultados. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Transparencia, rendición de cuentas y ética pública

Este principio está referido a toda persona que forma parte de la carrera administrativa; a las personas que desempeñan cargos políticos o de confianza; a los miembros de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional y a las personas con independencia del régimen laboral, que prestan servicios en organismos públicos en general, todos ellos trabajan en beneficio de la nación pretendiendo desarrollar la eficacia del Estado para ofrecer destacada atención a los ciudadanos y proceder con ética de la función pública (integridad, competencia, sinceridad, entre otras) con deferencia al Estado de Derecho y a la dignidad de las personas. Para ello, las autoridades y servidores públicos deben rendir cuentas a la ciudadanía, ser transparentes y generar mecanismos apropiados para acceder la información pública a la ciudadanía. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Innovación y aprovechamiento de las tecnologías

Las entidades públicas deben estar involucradas en un proceso permanente de verificación y cambios de los procesos y procedimientos a través de los cuales pone en funcionamiento sus acciones que garantizarán nuevas propuestas de servicios o procedimientos que modernicen su gestión para solucionar las expectativas de los ciudadanos y empresas, para ello debe valerse de las tecnologías convenientes para

las dependencias prestadoras de servicios y de los sistemas administrativos. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013, p.24).

Principio de sostenibilidad

Este principio está referido a que la gestión pública se sostiene en la adhesión juiciosa de las políticas sociales, ambientales y económicas del desarrollo nacional, como también de la satisfacción de las necesidades de las actuales y futuras generaciones de ciudadanos. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013, p.25).

Pilares centrales de la Política de Modernización de la Gestión Pública

Los pilares de la Política de Modernización de la Gestión Pública son:

- Las políticas públicas nacionales y el planeamiento.
- El presupuesto por resultados.
- La gestión por procesos y la organización institucional.
- El servicio civil meritocrático.
- El seguimiento, monitoreo, evaluación y la gestión del conocimiento.

Los cuales son sostenidos por los tres ejes transversales: el gobierno abierto, el gobierno electrónico y la articulación interinstitucional. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).



Figura 3. Pilares centrales de la Política de Modernización de la Gestión Pública
Fuente: Presidencia del Consejo de Ministros. (2013, p.35).

Ejes transversales de la Política de Modernización

Tres ejes transversales atraviesan y apoyan el desarrollo de una gestión pública orientada a resultados: el gobierno abierto, el gobierno electrónico y la articulación interinstitucional (gobierno colaborativo multinivel).

Gobierno abierto

El gobierno abierto es aquel que se abre al recuento público y es asequible a todo ciudadano, de la misma manera garantiza sus demandas y necesidades, rinde cuentas de sus acciones y resultados. En el gobierno abierto se puede conseguir cómodamente información destacada e inteligible; ejercer una acción o influencia recíproca con las instituciones públicas pudiéndose inspeccionar el proceder de los servidores públicos e intervenir en los procesos de toma de decisiones. Además, asegura y fomenta la transparencia, la participación ciudadana y la probidad pública todo ello con apoyo de la tecnología con la finalidad de optimar su eficiencia para garantizar que la información sea asequible, destacada, íntegra, fidedigna y objetiva a través del tiempo. Un gobierno abierto se hace bajo un marco de interculturalidad e inclusión para la formulación de políticas públicas.

La innovación tecnológica cumple un papel muy importante pues permite un mejor acceso y fomenta el talento de la sociedad para proyectar instrumentos de transparencia, participación y colaboración, mediante el empleo de las tecnologías de información y comunicación para optimar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013, p.49).

Gobierno electrónico

Emplea las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las dependencias de la administración pública para optimar la información y los servicios para los ciudadanos, direccionar la eficiencia de la gestión pública, acentuar la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Es un instrumento muy importante para la modernización de la gestión pública. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013, p.50).

Articulación interinstitucional

Se refiere a que el Estado debe coordinar un Estado unitario y descentralizado, requiere articular y organizar la acción de sus niveles de gobierno dentro de sus competencias para garantizar la consecución de los objetivos y metas de conjunto que coadyuven las oportunidades de desarrollo que pueden permitir a los ciudadanos a nivel nacional, para que las políticas públicas se sostengan coordinadas se debe de tener mecanismos seguros de coordinación y cooperación entre los niveles de gobierno y las entidades que componen la organización del Estado, los cuales se manifiestan en el eje vertical que se efectúa entre entidades de distintos niveles de gobierno, nacional, regional y local, y el eje horizontal que se efectúa entre entidades de un mismo nivel de gobierno, en el nivel nacional entre sectores, y a nivel descentralizado, entre gobiernos regionales y locales.

Los mecanismos de coordinación vertical son: El Consejo de Coordinación Intergubernamental, los Consejos Nacionales o instancias directivas de organismos nacionales especializados, las Comisiones Intergubernamentales Sectoriales y los Consejos de Coordinación Regional (CCR) y Local (CCL).

Los mecanismos de coordinación horizontal son: Las Comisiones Interministeriales, las Juntas de Coordinación Interregional, previstas en la LOGR y la Ley de Incentivos para la Integración y Conformación de Regiones y las Asociaciones de gobiernos descentralizados, las Mancomunidades de gobiernos regionales y de municipalidades.

Dimensionamiento

Proceso de la gestión pública

Son una serie de sucesiones constantes de actividades dentro del Proceso Administrativo al que se le denomina como el ciclo PHVA, referido a planear, hacer, verificar y actuar, direccionados todos ellos al logro de los objetivos propuestos, alcanzar los resultados previstos, optimizar los recursos disponibles y mediante acciones de evaluación y autoevaluación, plantear el mejoramiento continuo (Bolívar y García, 2014).

Planear

Planear es un instrumento de gestión que enlaza y direcciona las actividades de

una institución para la consecución de los objetivos estratégicos para el cumplimiento de su misión y los fines del Estado, la planeación debe guiar a la institución hacia un diseño estratégico fomentando proyectos donde la institución se implique a ofrecer calidad en la prestación de servicios. Este ciclo es de carácter participativo y pactado, el cual debe ser desplegado en el nivel estratégico, nivel táctico y nivel operativo. (Bolívar, 2014).

Verificar

La verificación es un procedimiento fundamental para la consecución de los objetivos y metas, viene a ser el análisis y seguimiento de todas las actividades de la administración, proporcionando con ello prontitud y diligencia al proceso planificador, la toma de decisiones y la realimentación para asegurar alcanzar los resultados previstos, para alcanzar una excelente verificación es conveniente esbozar dentro de los procesos y procedimientos de los mecanismos de autoevaluación como son: los indicadores de desempeño y de gestión, gráficos de análisis de datos, tableros de control, entre otros, que facultan al funcionario encargado del proceso o procedimiento a verificar su cumplimiento y desarrollo. (Bolívar, 2014).

Actuar

La realimentación direcciona a la gestión pública a la ejecución de los planes, programas y proyectos, culmina el ciclo del proceso administrativo para optimar el proceso para el mejoramiento continuo; en las instituciones se les conoce como planes de mejoramiento que permiten reorientar la gestión de la institución subsanando los procesos y procedimientos para alcanzar la eficiencia y calidad en el logro de la misión de la institución y mediante la etapa de la realimentación del sistema de control interno se formula los planes de mejoramiento. (Bolívar, 2014).

2.2.3 Base teórica de la tesis

Para la variable de estudio 1: Gobierno digital se sustentará con la teoría científica propuesta por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico considerada en el glosario del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2021, por la teoría presentada por Vargas titulada: El Gobierno Electrónico o e-Gobierno, por la teoría presentada por la Presidencia del Consejo de Ministros en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 y por la teoría presentada por la

Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática.

Para la variable de estudio 2: Gestión pública, la teoría propuesta por Álvarez en la gestión por resultados e indicadores de medición, por la teoría presentada por Andía en su diccionario titulado Manual de Gestión Pública, por la teoría presentada por Morales en su libro titulado Manual de Gestión Pública, y por la teoría presentada por Bolívar, J. y García, G. en su libro titulado Fundamentos de la gestión pública.

2.3 Marco conceptual

Administración pública

Soria (2011) la define como “aquella organización que el Estado utiliza para canalizar adecuadamente demandas sociales y satisfacerlas, a través de la transformación de recursos públicos en acciones modificadoras de la realidad, mediante la producción de bienes, servicios y regulaciones” (p.21).

Articulación interinstitucional horizontal

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2014) la define como “el alineamiento de las acciones entre entidades de un mismo nivel de gobierno; en el nivel nacional, sería entre sectores, y a nivel descentralizado, sería entre gobiernos regionales o entre gobiernos locales” (p.25).

Calidad de vida

Soria (2011) la define como la “situación de la población considerada en función de un conjunto de indicadores relacionados con la satisfacción de sus necesidades, incluyendo entre otros, aspectos socioeconómicos, culturales, ambientales, de seguridad y de su entorno espacial” (p.55).

Corrupción

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2014) define a la corrupción como “el uso indebido del poder para la obtención de un beneficio irregular, de carácter económico o no económico, en desmedro de la legitimidad de la autoridad y de los derechos fundamentales de la persona” (p.25).

Desarrollo regional

Soria (2011) señala que el desarrollo regional comprende la aplicación coherente y eficaz de las políticas e instrumentos de desarrollo económico, social, poblacional, cultural y ambiental, a través de planes, programas y proyectos orientados a generar condiciones que permitan el crecimiento económico armonizado con la dinámica demográfica, el desarrollo social equitativo y la conservación de los recursos naturales y el ambiente en el territorio regional, orientado hacia el ejercicio pleno de los derechos de hombres y mujeres en igualdad de oportunidades (p.106).

Eficiencia

Soria (2011) la señala como la que “promueve la optimización y adecuada utilización de recursos en función a los objetivos propuestos” (p.191).

Gobierno

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2014) la define como “la expresión de la autoridad del Estado, entre cuyas funciones formales se encuentran: la redacción, aprobación y ejecución de las leyes, así como la interpretación y aplicación del derecho” (p.26).

Modernización de la gestión pública

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2014). “El Estado se orienta al servicio de los ciudadanos y la promoción del desarrollo, y que el ejercicio de la función pública sea eficiente, democrático, transparente, descentralizado y participativo, en el marco de una ciudadanía ejercida a plenitud por las personas” (p.26).

Objetivos institucionales

Soria (2011). Los objetivos institucionales son propósitos establecidos por el titular del pliego para cada año fiscal, a base de los cuales se elaboran los presupuestos institucionales. Dichos propósitos se traducen en objetivos institucionales de carácter general, parcial y específico, los cuales expresan los lineamientos de la política sectorial a la que responderá cada entidad durante el período (p.209).

Pobreza

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2014) define a la pobreza como “una condición en la cual una o más personas tienen un nivel de bienestar inferior al mínimo necesario para la sobrevivencia” (p.16).

Política pública

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2014) define a la política pública como el “diseño que sustenta la acción pública. Basada en políticas nacionales del Estado, los gobiernos de turno establecen prioridades de gobierno claras y pertinentes, tomando en cuenta también las demandas y necesidades de la población, que luego las entidades públicas expresarán en objetivos, metas y los respectivos procesos que los convertirán en productos institucionales: regulaciones, procedimientos administrativos, bienes y servicios públicos, todos los cuales tendrán un impacto positivo en el ciudadano, dados determinados recursos disponibles (p.27).

Sostenibilidad

Soria (2011) señala que “se sustenta en la integración equilibrada y permanente de las municipalidades para la satisfacción de las necesidades de las actuales y futuras generaciones” (p.191).

CAPÍTULO III

Hipótesis y variables

3.1 Variables de estudio

3.1.1 Definición conceptual (citar)

Gobierno digital

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2014) la define como “el uso de las tecnologías de la información y comunicación, por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana” (p.26).

Gestión pública

Álvarez (2011) señala que la gestión pública es:

El conjunto de acciones que desarrollan funcionarios públicos, las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas previamente definidos aplicando métodos, técnicas y procedimientos en los distintos procesos llevados a cabo por la administración pública, articulando estrategias y recursos basados en sistemas administrativos y funcionales, de acuerdo a prioridades establecidas en los planes y programas, los que están direccionados por las políticas públicas establecidas” (p.12).

3.1.2 Definición operacional (matriz de operacionalización)

Gobierno digital

Para la base teórica de la variable de estudio 1, gobierno digital, se va a medir con una ficha de encuesta tipo escala Likert de 5 respuestas en tres dimensiones: e-Gobernanza (3 ítems), e-Gobierno (2 ítems), y e-Administración (3 ítems).

Gestión pública

Para la base teórica de la variable de estudio 2, gestión pública, se va a medir con una ficha de encuesta tipo escala Likert de 5 respuestas en tres dimensiones: planear (2 ítems), verificar (3 ítems) y actuar (3 ítems).

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización: Componentes de la variable Gobierno digital en el Gobierno Regional de Lima.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rango
e-Gobernanza	Situaciones problemáticas.	1	Tipo de variable: numérica discreta Valores: 1: nunca 2: muy pocas veces 3: algunas veces. 4: casi siempre. 5: siempre.	Nivel: ordinal Rango: 5-1 = 4
	Capacidades de gobernar.	2		
	Desarrollar estrategias.	3		
e-Gobierno	Participación activa de actores críticos.	4		
		5		
	Políticas públicas.	6		
e Administración	Tramitación y difusión de los servicios.	7		
		8		
	Información, formulación de quejas y sugerencias.	9		

Matriz de operacionalización: Componentes de la variable Gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rango				
Planear	Objetivos estratégicos.	1	Tipo de variable: numérica discreta Valores: 1: nunca 2: muy pocas veces 3: algunas veces. 4: casi siempre. 5: siempre.	Nivel: ordinal Rango: 5-1 = 4				
		2						
	Calidad de prestación de servicios.	3						
Verificar	Análisis y seguimiento de las actividades de la administración.	4						
	Mecanismos de autoevaluación.	5						
		6						
Actuar	Mejora continua.	7						
	Redireccionar la gestión.	8						
	Planes de mejoramiento.	9						

3.2 Hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre el gobierno digital y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

3.2.2 Hipótesis específicas

Existe relación directa y significativa entre la e-Gobernanza y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

Existe relación directa y significativa entre el e-Gobierno y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

Existe relación directa y significativa entre la e-Administración y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

CAPÍTULO IV

Metodología de la investigación

4.1 Enfoque de investigación

Se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo.

Según García (2014), el enfoque cuantitativo “es un estudio deductivo que busca la solución a un problema, con hipótesis y variables cuantificables, aplicando instrumentos de recopilación y análisis estandarizados, mediciones numéricas y análisis estadísticos” (p.22).

4.2 Tipo de investigación (según su finalidad)

Según su finalidad fue de tipo básica.

Según Sánchez (2014) señala que la investigación básica es:

Llamada también pura o fundamental, lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, no tiene objetivos prácticos específicos. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes” (p.36).

4.3 Método de investigación

El método de investigación que se empleó fue el hipotético deductivo.

Según Ñaupás, Mejía, Novoa y Villagómez (2013), el método hipotético deductivo “Consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos, procesos o conocimientos, mediante el principio de falsación” (136).

4.4 Alcance

El alcance de la investigación fue correlacional.

Según Hernández y Mendoza (2018), el alcance correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.109).

4.5 Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, de corte transversal correlacional.

Hernández y Mendoza (2018), estos diseños “son útiles para establecer relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado; a veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto” (p.178).

Correlacionales causales:

Se recolectan datos y se describen variables, y su relación

$$(X_1-----Y_1)$$

Se recolectan datos y se describen variables, y su relación

$$(X_2-----Y_2)$$

Se recolectan datos y se describen variables, y su relación

$$(X_k-----Y_k)$$

Tiempo único:

El interés es la relación entre variables, sea correlación:

$$X_1 \quad \bigcirc \quad Y_1$$

$$X_3 \quad \bigcirc \quad Y_2$$

$$X_K \quad \bigcirc \quad Y_K$$

4.6 Población, muestra, unidad de estudio

4.6.1 Población de estudio

La población objeto de estudio estuvo conformada por 167 personas entre funcionarios públicos y personal administrativo del Gobierno Regional de Lima.

4.6.2 Muestra de estudio

El muestreo que se empleó fue censal, el cual comprendió a toda la población en estudio en vista que se requirió conocer el criterio de todos los participantes. (Hayes, 1999).

4.6.3 Unidad de estudio

La unidad de estudio estuvo conformada por los funcionarios públicos y personal administrativo del Gobierno Regional de Lima.

4.7 Fuentes de información

Para el presente estudio se utilizó fuentes primarias como: Libros, artículos de revista en PDF, tesis y producción documental electrónica, las cuales tienen información original no abreviada ni traducida.

4.8 Técnicas e instrumento de recolección de datos

4.8.1 Técnicas de recolección de datos

Encuesta

Se aplicó al personal de funcionarios públicos y personal administrativo del Gobierno Regional de Lima.

Según Carrasco (2009), la encuesta se define “como una técnica de investigación social para la indagación, explotación y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p.314)

4.8.2 Instrumentos de recolección de datos

Para el presente estudio se elaboró un cuestionario estilo Likert, con 5 respuestas: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo. El cuestionario fue constituido con 18 ítems, dirigido a los funcionarios públicos y personal administrativo del Gobierno Regional de Lima.

4.9 Método de análisis de datos

El método de análisis de datos que se aplicó consistió en:

Elaboración del programa de análisis

Ejecución del programa estadístico SPSS

Obtención de los análisis

Se aplicó el diseño no experimental de corte transversal correlacional en la medida que se llevó a cabo la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único, para determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima. Período 2016-2019.

De acuerdo al detalle siguiente:

Correlacionales causales

Se recolectan datos y se describen variables, y su relación

$$(X_1-----Y_1)$$

Se recolectan datos y se describen variables, y su relación

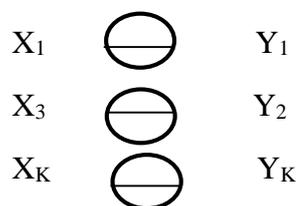
$$(X_2-----Y_2)$$

Se recolectan datos y se describen variables, y su relación

$$(X_k-----Y_k)$$

Tiempo único

El interés es la relación entre variables, sea correlación:



Con el fin de obtener los resultados de los datos recabados, se utilizó el programa estadístico llamado SPSS Versión 27, creando una base de datos con los 167 individuos conformados por funcionarios públicos y personal administrativo del Gobierno Regional de Lima, se aplicaron los procesos estadísticos de cálculo de los estadísticos: media, mediana, moda y varianza, análisis de fiabilidad de Alfa de Cronbach y correlación de Spearman.

De acuerdo al resultado obtenido en la validación de los ítems de los instrumentos propuestos, el valor obtenido fue de 7.861. Siendo el valor mínimo de 7 para dar por válido cada ítem del instrumento. Por lo que se decide trabajar con los ítems propuestos en la investigación.

Para probar la hipótesis de la presente investigación en el ámbito de la estadística inferencial se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, para proceder al análisis de correlación de las variables, previo a la estimación de las estadísticas descriptivas correspondientes considerados en los dos niveles de tratamiento de cada uno. Finalmente, la aproximación visual para explorar el grado de correlación entre las variables de las hipótesis es a través de un gráfico de dispersión o nube de puntos.

CAPÍTULO V

Resultados

5.1 Análisis descriptivo

Tabla 2. Variable: Gobierno digital

		Estadísticos		
		1.1.- Ud. considera que la libertad de expresión y el acceso a la información de la Regional de Lima ha sido competente	1.2.- Ud. considera que la capacidad de gestión del G Regional de Lima ha disminuido	1.3.- Ud. considera que las estrategias desarrolladas por la e-gobernanza en el G Regional de Lima para mejorar la calidad de los bienes y servicios ha sido beneficioso
N	Válido	167	167	167
	Perdidos	0	0	0
Media		3,72	3,47	3,16
Mediana		4,00	4,00	3,00
Desviación estándar		1,017	,937	,990
Varianza		1,035	,877	,980
Asimetría		-,523	-,277	-,368
Error estándar de asimetría		,188	,188	,188
Curtosis		-,391	-,314	-,249
Error estándar de curtosis		,374	,374	,374
Percentiles	25	3,00	3,00	3,00
	50	4,00	4,00	3,00
	75	4,00	4,00	4,00

SPSS27

Estadísticos				
		1.4.- El e-gobierno del G Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas con la participación ciudadana en todas las etapas del ciclo de gestión de políticas públicas (Diseño y formulación, planificación, ejecución, seguimiento y evaluación).	1.5.- El e-gobierno del G Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas para la continua mejora de la prestación de los servicios públicos en la región Lima.	1.6.- El e-gobierno del G Regional de Lima formula de manera eficiente políticas públicas empleando para ello la tecnología y los medios de comunicación como el internet, para ofrecer calidad de bienes y servicios a población de la región Lima.
N	Válido	167	167	167
	Perdidos	0	0	0
Media		3,69	3,63	4,13
Mediana		4,00	4,00	4,00
Desviación estándar		,911	,985	,664
Varianza		,830	,970	,440
Asimetría		-,695	-,499	-,277
Error estándar de asimetría		,188	,188	,188
Curtosis		,542	-,002	-,242
Error estándar de curtosis		,374	,374	,374
Percentiles	25	3,00	3,00	4,00
	50	4,00	4,00	4,00
	75	4,00	4,00	5,00

SPSS27

Estadísticos				
		1.7.- Ud. considera que la tramitación y difusión de los servicios en el G Regional de Lima son más accesibles, relevantes y receptivos a las necesidades de los ciudadanos, mejorando con ello su faceta de consumidores de servicios públicos.	1.8.- Ud. considera que la e-administración en el G Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la tramitación y la difusión de los servicios al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles, relevantes y receptivos a las necesidades de los ciudadanos.	1.9.- Ud. considera que la e-administración en el G Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la información, formulación de quejas y sugerencias. al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles a las necesidades de los ciudadanos.
N	Válido	167	167	167
	Perdidos	0	0	0
Media		3,42	3,94	3,20
Mediana		4,00	4,00	4,00
Desviación estándar		1,184	,855	1,415
Varianza		1,402	,731	2,003
Asimetría		-,775	-1,171	-,291
Error estándar de asimetría		,188	,188	,188
Curtosis		-,139	2,207	-1,268
Error estándar de curtosis		,374	,374	,374
Percentiles	25	3,00	4,00	2,00
	50	4,00	4,00	4,00
	75	4,00	4,00	4,00

SPSS27

De acuerdo a lo indicado en la muestra de 167 personas, se asignó a los participantes de la muestra ambos instrumentos para los estudios estadísticos descriptivos e inferenciales.

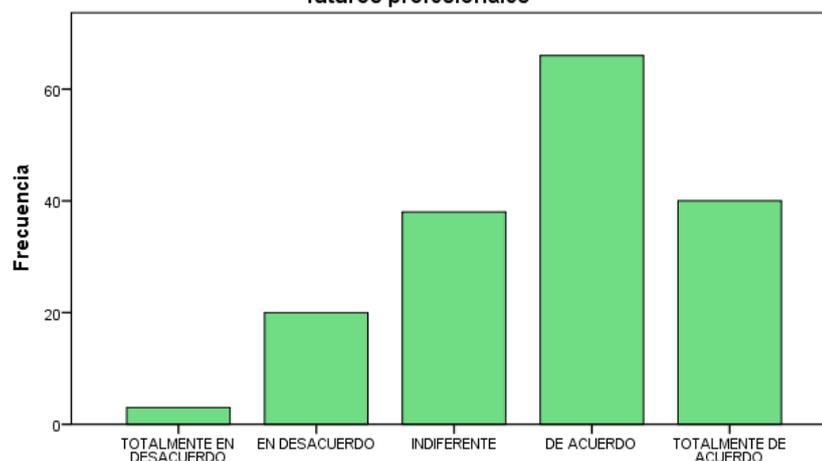
Tabla 3. Ud. considera que la libertad de expresión y el acceso a la información de la e-gobernanza en el G Regional de Lima ha sido competente pues ha logrado implementar una verdadera reforma educativa en la región Lima para formar futuros profesionales.

1.1.- Ud. considera que la libertad de expresión y el acceso a la información de la e-gobernanza en el G Regional de Lima ha sido competente pues ha logrado implementar una verdadera reforma educativa en la región Lima para formar futuros profesionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	1,8	1,8	1,8
	EN DESACUERDO	20	12,0	12,0	13,8
	INDIFERENTE	38	22,8	22,8	36,5
	DE ACUERDO	66	39,5	39,5	76,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	40	24,0	24,0	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

SPSS27

1.1.- Ud., considera que la libertad de expresión y el acceso a la información de la e-gobernanza en el G Regional de Lima ha sido competente que ha logrado implementar una verdadera reforma educativa en la Región Lima para formar futuros profesionales



1.1.- Ud., considera que la libertad de expresión y el acceso a la información de la e-gobernanza en el G Regional de Lima ha sido competente que ha logrado implementar una verdadera reforma educativa en la Región Lima para formar futuros profesionales

SPSS27

Figura 4. Ud. considera que la libertad de expresión y el acceso a la información de la e-gobernanza en el G Regional de Lima ha sido competente pues ha logrado implementar una verdadera reforma educativa en la región Lima para formar futuros profesionales.

Interpretación. - Se puede observar en el ítem propuesto: Ud. considera que la libertad de expresión y el acceso a la información de la e-gobernanza en el Gobierno Regional de Lima ha sido competente pues ha logrado implementar una verdadera reforma educativa en la región Lima para formar futuros profesionales, que el 39,5% de los encuestados está DE ACUERDO, mientras que el 1,8% está TOTALMENTE EN DESACUERDO.

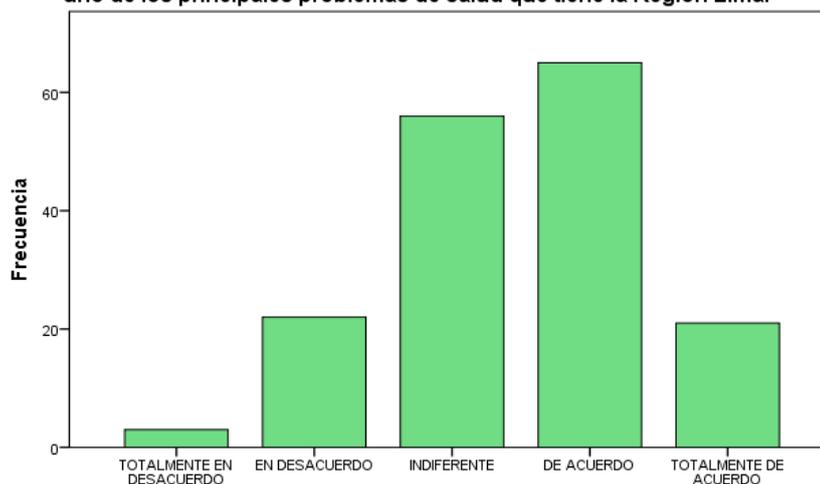
Tabla 4. Ud. considera que la capacidad de gestión del G Regional de Lima es competente pues ha logrado disminuir la desnutrición y mortalidad infantil como uno de los principales problemas de salud que tiene la región Lima.

1.2.- Ud. considera que la capacidad de gestión del G Regional de Lima es competente pues ha logrado disminuir la desnutrición y mortalidad infantil como uno de los principales problemas de salud que tiene la región Lima.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	1,8	1,8	1,8
	EN DESACUERDO	22	13,2	13,2	15,0
	INDIFERENTE	56	33,5	33,5	48,5
	DE ACUERDO	65	38,9	38,9	87,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	21	12,6	12,6	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

SPSS27

1.2.- Ud., considera que la capacidad de gestión del G Regional de Lima es competente que ha logrado disminuir la desnutrición y mortalidad infantil como uno de los principales problemas de salud que tiene la Región Lima.



1.2.- Ud., considera que la capacidad de gestión del G Regional de Lima es competente que ha logrado disminuir la desnutrición y mortalidad infantil como uno de los principales problemas de salud que tiene la Región Lima.

SPSS27

Figura 5. Ud. considera que la capacidad de gestión del G Regional de Lima es competente pues ha logrado disminuir la desnutrición y mortalidad infantil como uno de los principales problemas de salud que tiene la región Lima.

Interpretación. - Se puede observar en el ítem propuesto: Ud. considera que la capacidad de gestión del Gobierno Regional de Lima es competente pues ha logrado disminuir la desnutrición y mortalidad infantil como uno de los principales problemas de salud que tiene la región Lima, que el 38,9% de los encuestados está DE ACUERDO, mientras que el 1,8% está TOTALMENTE EN DESACUERDO.

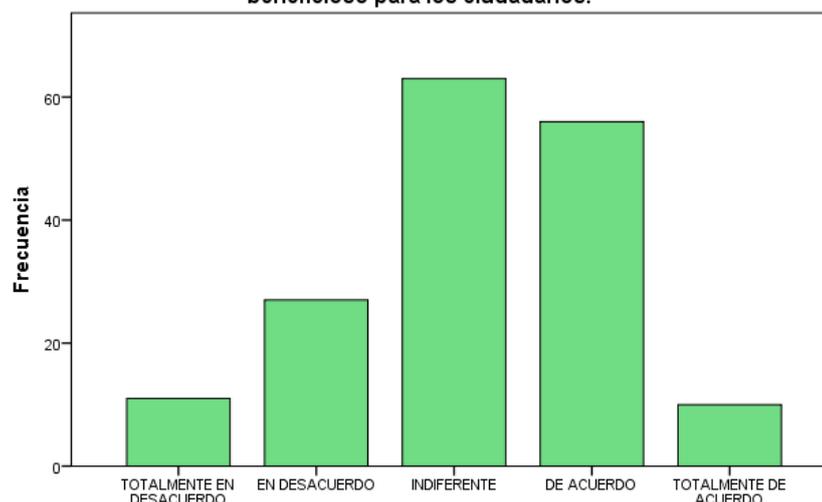
Tabla 5. Ud. considera que las estrategias desarrolladas por la e-gobernanza en el G Regional de Lima para mejorar la calidad de los bienes y servicios han sido beneficiosas para los ciudadanos.

1.3.- Ud. considera que las estrategias desarrolladas por la e-gobernanza en el G Regional de Lima para mejorar la calidad de los bienes y servicios han sido beneficiosas para los ciudadanos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	11	6,6	6,6	6,6
	EN DESACUERDO	27	16,2	16,2	22,8
	INDIFERENTE	63	37,7	37,7	60,5
	DE ACUERDO	56	33,5	33,5	94,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	10	6,0	6,0	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

SPSS27

1.3.- Ud., considera que las estrategias desarrolladas por la e Gobernanza en el G Regional de Lima para mejorar la calidad de los bienes y servicios ha sido beneficioso para los ciudadanos.



1.3.- Ud., considera que las estrategias desarrolladas por la e Gobernanza en el G Regional de Lima para mejorar la calidad de los bienes y servicios ha sido beneficioso para los ciudadanos.

SPSS27

Figura 6. Ud. considera que las estrategias desarrolladas por la e-gobernanza en el G Regional de Lima para mejorar la calidad de los bienes y servicios han sido beneficiosas para los ciudadanos.

Interpretación. - Se puede observar en el ítem propuesto: Ud. considera que las estrategias desarrolladas por la e-gobernanza en el Gobierno Regional de Lima para mejorar la calidad de los bienes y servicios han sido beneficiosas para los ciudadanos, que el 37,7% de los encuestados está INDIFERENTE, mientras que el 6% está TOTALMENTE DE ACUERDO.

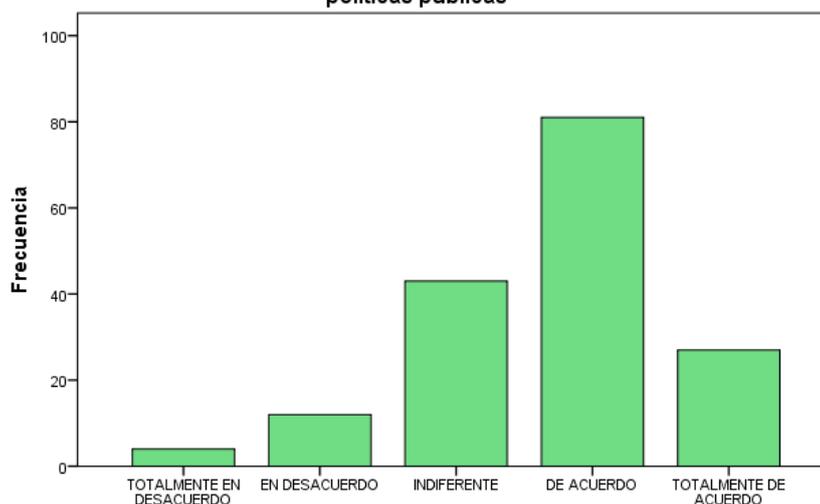
Tabla 6. El e-gobierno del G Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas con la participación ciudadana en todas las etapas del ciclo de gestión de políticas públicas.

1.4.- El e-gobierno del G Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas con la participación ciudadana en todas las etapas del ciclo de gestión de políticas públicas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	2,4	2,4	2,4
	EN DESACUERDO	12	7,2	7,2	9,6
	INDIFERENTE	43	25,7	25,7	35,3
	DE ACUERDO	81	48,5	48,5	83,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	27	16,2	16,2	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

SPSS27

1.4.- El e Gobierno del G Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas, con la participación ciudadana en todas las etapas del ciclo de gestión de políticas públicas



1.4.- El e Gobierno del G Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas, con la participación ciudadana en todas las etapas del ciclo de gestión de políticas públicas

SPSS27

Figura 7. El e-gobierno del G Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas con la participación ciudadana en todas las etapas del ciclo de gestión de políticas públicas.

Interpretación. - Se puede observar en el ítem propuesto: El e-gobierno del Gobierno Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas con la participación ciudadana en todas las etapas del ciclo de gestión de políticas públicas (Diseño y formulación, planificación, ejecución, seguimiento y evaluación), que el 48,5% de los encuestados está DE ACUERDO, mientras que el 2,4% está TOTALMENTE EN DESACUERDO.

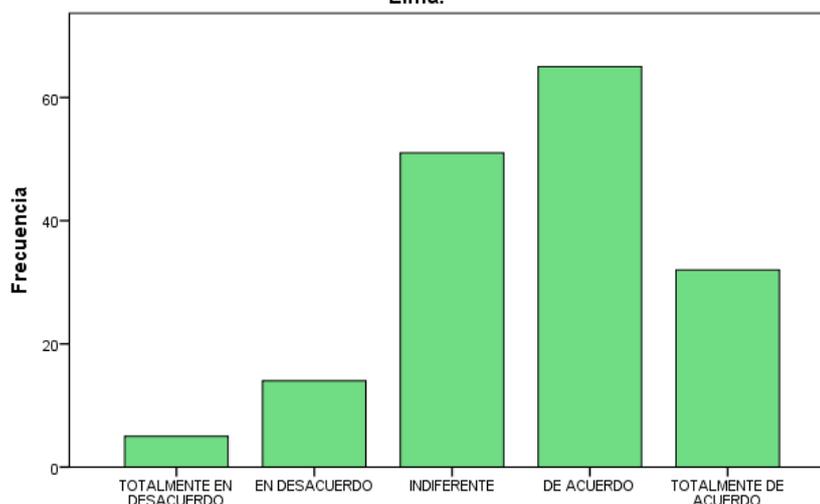
Tabla 7. El e-gobierno del G Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas para la continua mejora de la prestación de servicios públicos en la región Lima.

1.5.- El e-gobierno del G Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas para la continua mejora de la prestación de servicios públicos en la región Lima.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	3,0	3,0	3,0
	EN DESACUERDO	14	8,4	8,4	11,4
	INDIFERENTE	51	30,5	30,5	41,9
	DE ACUERDO	65	38,9	38,9	80,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	32	19,2	19,2	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

SPSS27

1.5.- El e-Gobierno del G Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas, para la continua mejora de la prestación de los servicios públicos en la Región Lima.



1.5.- El e-Gobierno del G Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas, para la continua mejora de la prestación de los servicios públicos en la Región Lima.

SPSS27

Figura 8. El e-gobierno del G Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas para la continua mejora de la prestación de servicios públicos en la región Lima.

Interpretación. - Se puede observar en el ítem propuesto: El e-gobierno del Gobierno Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas para la continua mejora de la prestación de servicios públicos en la región Lima, que el 38,9% de los encuestados está DE ACUERDO, mientras que el 3% está TOTALMENTE EN DESACUERDO.

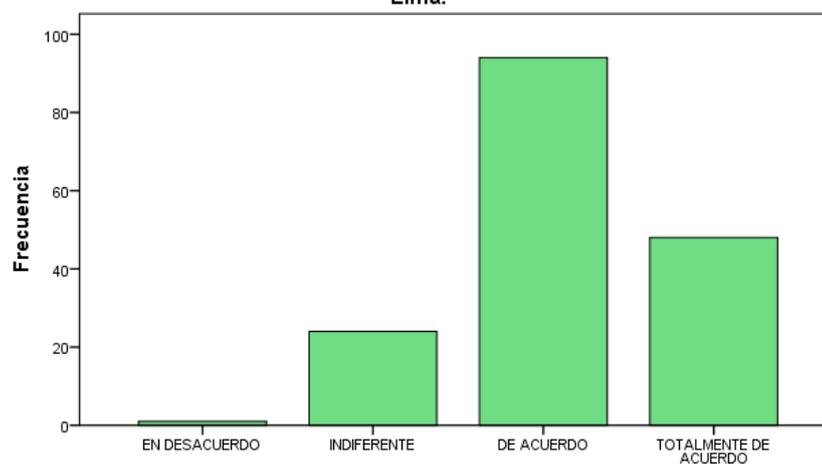
Tabla 8. *El e-gobierno del G Regional de Lima formula de manera eficiente políticas públicas empleando para ello la tecnología y los medios de comunicación como el internet, para ofrecer calidad de bienes y servicios a la población de la región Lima.*

1.6.- El e-gobierno del G Regional de Lima formula de manera eficiente políticas públicas empleando para ello la tecnología y los medios de comunicación como el internet, para ofrecer calidad de bienes y servicios a la población de la región Lima.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	,6	,6	,6
	INDIFERENTE	24	14,4	14,4	15,0
	DE ACUERDO	94	56,3	56,3	71,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	48	28,7	28,7	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

SPSS27

1.6.- El e-Gobierno del G Regional de Lima formula de manera eficiente políticas públicas empleando para ello la tecnología y los medios de comunicación como el internet, para ofrecer calidad de bienes y servicios a población de la Región Lima.



1.6.- El e-Gobierno del G Regional de Lima formula de manera eficiente políticas públicas empleando para ello la tecnología y los medios de comunicación como el internet, para ofrecer calidad de bienes y servicios a población de la Región Lima.

SPSS27

Figura 9. El e-gobierno del G Regional de Lima formula de manera eficiente políticas públicas empleando para ello la tecnología y los medios de comunicación como el internet, para ofrecer calidad de bienes y servicios a la población de la región Lima.

Interpretación. - Se puede observar en el ítem propuesto: El e-gobierno del Gobierno Regional de Lima formula de manera eficiente políticas públicas empleando para ello la tecnología y los medios de comunicación como el internet, para ofrecer calidad de bienes y servicios a la población de la región Lima, que el 56,3% de los encuestados está DE ACUERDO, mientras que el 0,6% está EN DESACUERDO.

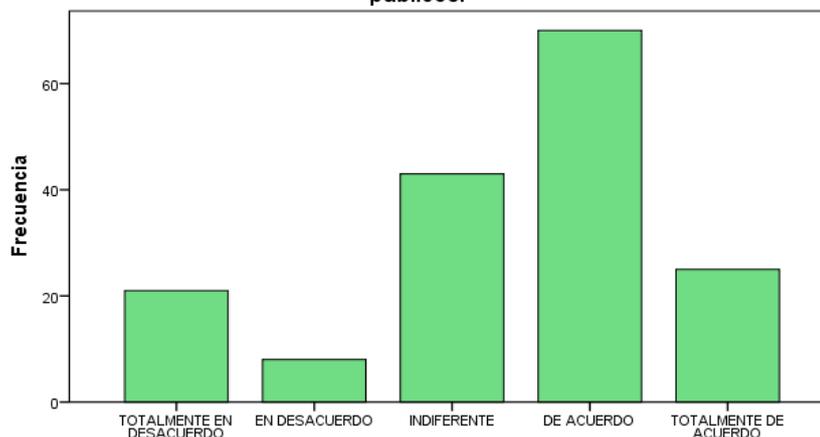
Tabla 9. Ud. considera que la tramitación y difusión de los servicios en el G Regional de Lima son más accesibles, relevantes y receptivos a las necesidades de los ciudadanos, mejorando con ello su faceta de consumidores de servicios públicos.

1.7.- Ud. considera que la tramitación y difusión de los servicios en el G Regional de Lima son más accesibles, relevantes y receptivos a las necesidades de los ciudadanos, mejorando con ello su faceta de consumidores de servicios públicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	21	12,6	12,6	12,6
	EN DESACUERDO	8	4,8	4,8	17,4
	INDIFERENTE	43	25,7	25,7	43,1
	DE ACUERDO	70	41,9	41,9	85,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	25	15,0	15,0	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

SPSS27

1.7.- Ud. considera que tramitación y difusión de los servicios en el G Regional de Lima son más accesibles, relevantes y receptivos a las necesidades de los ciudadanos, mejorando con ello su faceta de consumidores de servicios públicos.



1.7.- Ud. considera que tramitación y difusión de los servicios en el G Regional de Lima son más accesibles, relevantes y receptivos a las necesidades de los ciudadanos, mejorando con ello su faceta de consumidores de servicios públicos.

SPSS27

Figura 10. Ud. considera que la tramitación y difusión de los servicios en el G Regional de Lima son más accesibles, relevantes y receptivos a las necesidades de los ciudadanos, mejorando con ello su faceta de consumidores de servicios públicos.

Interpretación. - Se puede observar en el ítem propuesto: Ud. considera que la tramitación y difusión de los servicios en el Gobierno Regional de Lima son más accesibles, relevantes y receptivos a las necesidades de los ciudadanos, mejorando con ello su faceta de consumidores de servicios públicos, que el 41,9% de los encuestados está DE ACUERDO, mientras que el 4,8% está en DESACUERDO.

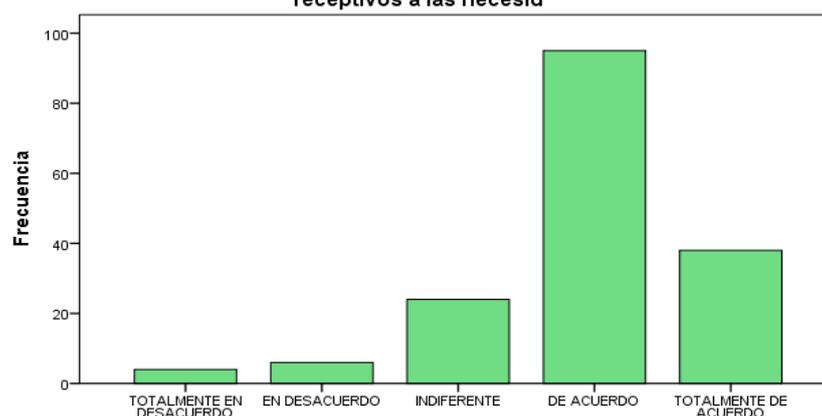
Tabla 10. Ud. considera que la e-administración en el G Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la tramitación y la difusión de los servicios al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles, relevantes y receptivos a las necesidades.

1.8.- Ud. considera que la e-administración en el G Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la tramitación y la difusión de los servicios al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles, relevantes y receptivos a las necesidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	2,4	2,4	2,4
	EN DESACUERDO	6	3,6	3,6	6,0
	INDIFERENTE	24	14,4	14,4	20,4
	DE ACUERDO	95	56,9	56,9	77,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	38	22,8	22,8	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

SPSS27

1.8.-Ud. considera que la e Administración en el G Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la tramitación y la difusión de los servicios al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles, relevantes y receptivos a las necesid



1.8.-Ud. considera que la e Administración en el G Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la tramitación y la difusión de los servicios al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles, relevantes y receptivos a las necesid

SPSS27

Figura 11. Ud. considera que la e-administración en el G Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la tramitación y la difusión de los servicios al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles, relevantes y receptivos a las necesidades.

Interpretación. - Se puede observar en el ítem propuesto: Ud. considera que la e-administración en el Gobierno Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la tramitación y la difusión de los servicios al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles, relevantes y receptivos a las necesidades, que el 56,9% de los encuestados está DE ACUERDO, mientras que el 2,4% está TOTALMENTE EN DESACUERDO.

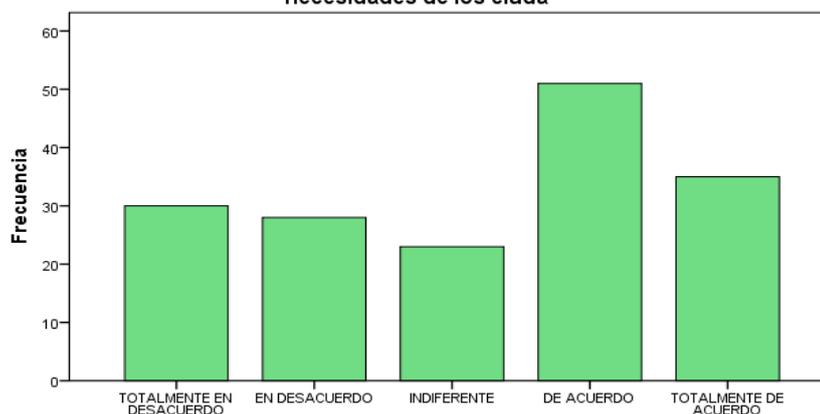
Tabla 11. Ud. considera que la e-administración en el G Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la información, formulación de quejas y sugerencias al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles a las necesidades de los ciudadanos.

1.9.- Ud. considera que la e-administración en el G Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la información, formulación de quejas y sugerencias al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles a las necesidades de los ciudadanos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	30	18,0	18,0	18,0
	EN DESACUERDO	28	16,8	16,8	34,7
	INDIFERENTE	23	13,8	13,8	48,5
	DE ACUERDO	51	30,5	30,5	79,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	35	21,0	21,0	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

SPSS27

1.9.- Ud. considera que la e Administración en el G Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la información, formulación de quejas y sugerencias. al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles a las necesidades de los ciuda



1.9.- Ud. considera que la e Administración en el G Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la información, formulación de quejas y sugerencias. al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles a las necesidades de los ciuda

SPSS27

Figura 12. Ud. considera que la e-administración en el G Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la información, formulación de quejas y sugerencias. al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles a las necesidades de los ciudadanos.

Interpretación. - Se puede observar en el ítem propuesto: Ud. considera que la e-administración en el Gobierno Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la información, formulación de quejas y sugerencias al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles a las necesidades, que el 30,5% de los encuestados está DE ACUERDO, mientras que el 13,8% está INDIFERENTE.

Tabla 12. *Análisis descriptivo de la variable: Gestión pública.*

Análisis descriptivo de la variable: Gestión pública

		Estadísticos		
		2.1.- El G Regional de Lima en su objetivo estratégico: Mejorar la calidad de los servicios de salud regional, ha logrado fomentar de manera eficiente y eficaz la calidad y funcionalidad de la infraestructura, equipamiento y tecnología de los establecimientos de salud.	2.2.- El G Regional de Lima en su objetivo estratégico: Incrementar el nivel de seguridad ciudadana regional ha logrado incrementar la infraestructura, equipamiento y tecnología de los operadores de seguridad ciudadana.	2.3.- El G Regional de Lima ha logrado incrementar el acceso a la población a los servicios de agua potable, desagüe y alcantarillado, electrificación y telecomunicaciones garantizando su calidad y sostenibilidad.
N	Válido	167	167	167
	Perdidos	0	0	0
Media		4,17	3,54	3,11
Mediana		4,00	4,00	3,00
Desviación estándar		,806	1,438	1,592
Varianza		,650	2,069	2,535
Asimetría		-1,024	-,712	-,134
Error estándar de asimetría		,188	,188	,188
Curtosis		1,353	-,872	-1,587
Error estándar de curtosis		,374	,374	,374
Percentiles	25	4,00	2,00	1,00
	50	4,00	4,00	3,00
	75	5,00	5,00	5,00

SPSS27

Estadísticos

		2.4.- El G Regional de Lima realiza un eficiente y eficaz análisis y seguimiento de sus actividades administrativas logrando con ello optimar el proceso planificador, la toma de decisiones y la realimentación.	2.5.- El G Regional de Lima ejecuta de manera competente y efectiva los mecanismos de autoevaluación, tales como indicadores de desempeño y de gestión, gráficos de análisis de datos, árboles de gestión, entre otros, que permiten el funcionamiento consciente.	2.6.- El sistema de control de evaluación y gestión del G Regional de Lima dispone de un efectivo sistema de información que facilitará el proceso de evaluación y la obtención de los resultados.
N	Válido	167	167	167
	Perdidos	0	0	0
Media		4,24	3,60	4,02
Mediana		4,00	4,00	4,00
Desviación estándar		,852	1,222	,885
Varianza		,725	1,493	,783
Asimetría		-1,074	-,727	-1,580
Error estándar de asimetría		,188	,188	,188
Curtosis		,936	-,352	3,459
Error estándar de curtosis		,374	,374	,374
Percentiles	25	4,00	3,00	4,00
	50	4,00	4,00	4,00
	75	5,00	5,00	5,00

SPSS27

Estadísticos

		2.7.- Ud. considera que la mejora continua es parte de la cultura del G Regional de Lima que permite realizar mejoras en las distintas áreas de la administración.	2.8.- Ud. considera que en el G Regional de Lima se debe de reorientar la gestión pública tomando como referencia los cambios climáticos y avances tecnológicos que tienen relación en epidemiología, agua y saneamiento, medio ambiente.	2.9.- Ud. considera que el plan de mejoramiento continuo del G Regional de Lima incluye expresamente sus objetivos, estrategias y actividades, en caso de que ocurran desastres naturales, asegurando con ello una idónea atención integral de salud.
N	Válido	167	167	167
	Perdidos	0	0	0
Media		3,43	3,31	3,41
Mediana		4,00	3,00	4,00
Desviación estándar		1,254	1,361	1,147
Varianza		1,572	1,852	1,316
Asimetría		-,380	-,120	-,572
Error estándar de asimetría		,188	,188	,188
Curtosis		-,894	-1,252	-,501
Error estándar de curtosis		,374	,374	,374
Percentiles	25	2,00	2,00	3,00
	50	4,00	3,00	4,00
	75	4,00	5,00	4,00

SPSS27

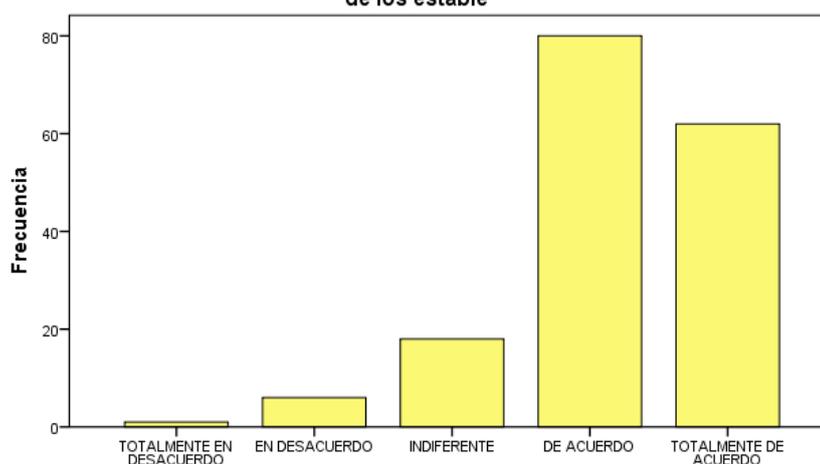
Tabla 13. El G Regional de Lima, en su objetivo estratégico: Mejorar la calidad de los servicios de salud regional, ha logrado fomentar de manera eficiente y eficaz la calidad y funcionalidad de la infraestructura, equipamiento y tecnología de los establecimientos de salud.

2.1.- El G Regional de Lima, en su objetivo estratégico: Mejorar la calidad de los servicios de salud regional, ha logrado fomentar de manera eficiente y eficaz la calidad y funcionalidad de la infraestructura, equipamiento y tecnología de los establecimientos de salud.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,6	,6	,6
	EN DESACUERDO	6	3,6	3,6	4,2
	INDIFERENTE	18	10,8	10,8	15,0
	DE ACUERDO	80	47,9	47,9	62,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	62	37,1	37,1	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

SPSS27

2.1.- El G Regional de Lima en su objetivo estratégico: Mejorar la calidad de los servicios de Salud Regional, ha logrado fomentar de manera eficientemente y eficaz la calidad y funcionalidad de la infraestructura, equipamiento y tecnología de los estable



2.1.- El G Regional de Lima en su objetivo estratégico: Mejorar la calidad de los servicios de Salud Regional, ha logrado fomentar de manera eficientemente y eficaz la calidad y funcionalidad de la infraestructura, equipamiento y tecnología de los estable

SPSS27

Figura 13. El G Regional de Lima, en su objetivo estratégico: Mejorar la calidad de los servicios de salud regional, ha logrado fomentar de manera eficiente y eficaz la calidad y funcionalidad de la infraestructura, equipamiento y tecnología de los establecimientos de salud.

Interpretación. - Se puede observar en el ítem propuesto: El G Regional de Lima, en su objetivo estratégico: Mejorar la calidad de los servicios de salud regional, ha logrado fomentar de manera eficiente y eficaz la calidad y

funcionalidad de la infraestructura, equipamiento y tecnología de los establecimientos de salud, que el 47,9% de los encuestados está DE ACUERDO, mientras que el 0,6% está TOTALMENTE EN DESACUERDO.

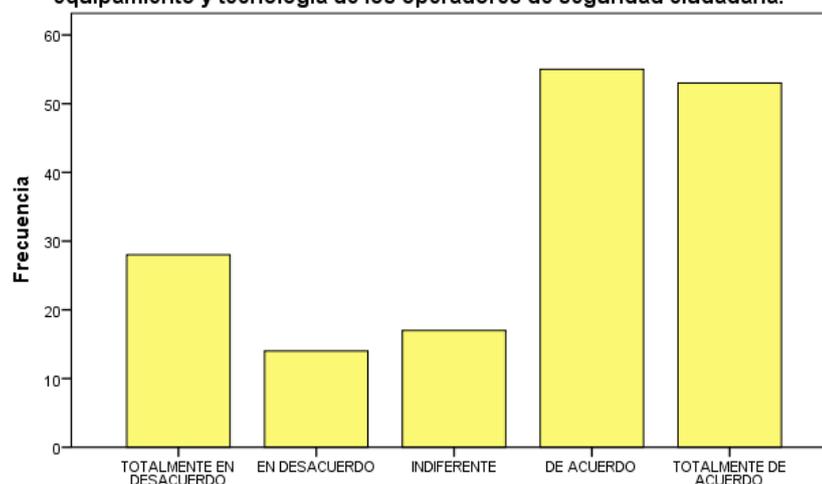
Tabla 14. El G Regional de Lima, en su objetivo estratégico: Incrementar el nivel de seguridad ciudadana regional, ha logrado incrementar la infraestructura, equipamiento y tecnología de los operadores de seguridad ciudadana.

2.2.- El G Regional de Lima, en su objetivo estratégico: Incrementar el nivel de seguridad ciudadana regional, ha logrado incrementar la infraestructura, equipamiento y tecnología de los operadores de seguridad ciudadana.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	28	16,8	16,8	16,8
	EN DESACUERDO	14	8,4	8,4	25,1
	INDIFERENTE	17	10,2	10,2	35,3
	DE ACUERDO	55	32,9	32,9	68,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	53	31,7	31,7	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

SPSS27

2.2.- El G Regional de Lima en su objetivo estratégico: Incrementar el nivel de Seguridad Ciudadana Regional ha logrado incrementar la infraestructura, equipamiento y tecnología de los operadores de seguridad ciudadana.



2.2.- El G Regional de Lima en su objetivo estratégico: Incrementar el nivel de Seguridad Ciudadana Regional ha logrado incrementar la infraestructura, equipamiento y tecnología de los operadores de seguridad ciudadana.

SPSS27

Figura 14. El G Regional de Lima, en su objetivo estratégico: Incrementar el nivel de seguridad ciudadana regional, ha logrado incrementar la infraestructura, equipamiento y tecnología de los operadores de seguridad ciudadana.

Interpretación. - Se puede observar en el ítem propuesto: El G. Regional de Lima, en su objetivo estratégico: Incrementar el nivel de seguridad ciudadana regional, ha logrado incrementar la infraestructura, equipamiento y tecnología de los operadores de seguridad ciudadana, que el 32,9% de los encuestados está DE ACUERDO, mientras que el 8,4% está EN DESACUERDO.

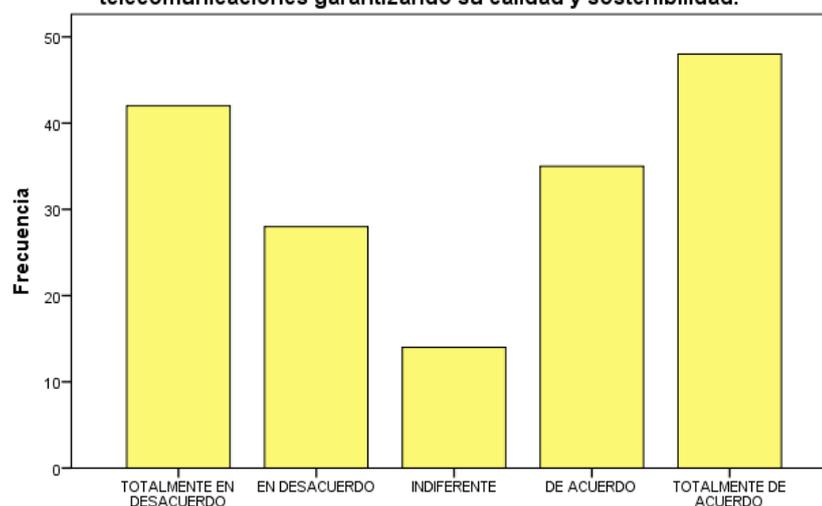
Tabla 15. El G Regional de Lima ha logrado incrementar el acceso de la población a los servicios de agua potable, desagüe y alcantarillado, electrificación y telecomunicaciones, garantizando su calidad y sostenibilidad.

2.3.- El G Regional de Lima ha logrado incrementar el acceso de la población a los servicios de agua potable, desagüe y alcantarillado, electrificación y telecomunicaciones, garantizando su calidad y sostenibilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	42	25,1	25,1	25,1
	EN DESACUERDO	28	16,8	16,8	41,9
	INDIFERENTE	14	8,4	8,4	50,3
	DE ACUERDO	35	21,0	21,0	71,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	48	28,7	28,7	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

SPSS27

2.3.- El G Regional de Lima ha logrado incrementar el acceso a la población a los servicios de agua potables, desagüe y alcantarillado, electrificación y telecomunicaciones garantizando su calidad y sostenibilidad.



2.3.- El G Regional de Lima ha logrado incrementar el acceso a la población a los servicios de agua potables, desagüe y alcantarillado, electrificación y telecomunicaciones garantizando su calidad y sostenibilidad.

SPSS27

Figura 15. El G Regional de Lima ha logrado incrementar el acceso de la población a los servicios de agua potable, desagüe y alcantarillado, electrificación y telecomunicaciones, garantizando su calidad y sostenibilidad.

Interpretación. - Se puede observar en el ítem propuesto: El G. Regional de Lima ha logrado incrementar el acceso de la población a los servicios de agua potable, desagüe y alcantarillado, electrificación y telecomunicaciones, garantizando su calidad y sostenibilidad, que el 28,7% de los encuestados está TOTALMENTE DE ACUERDO, mientras que el 8,4% está INDIFERENTE.

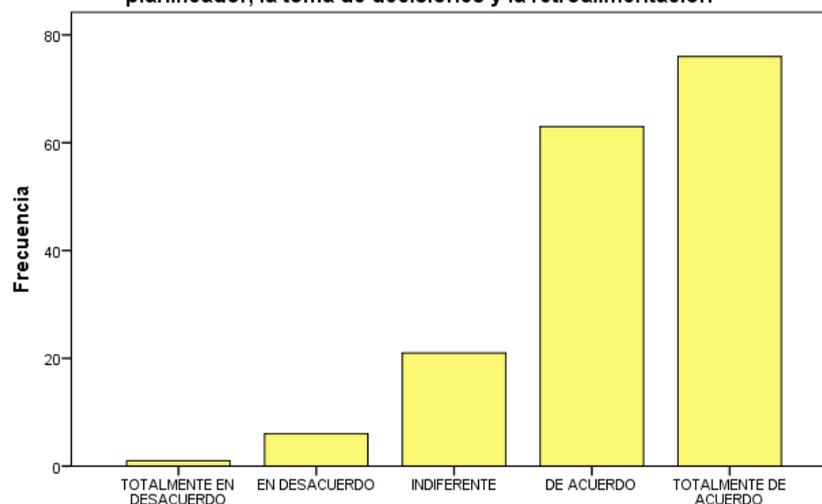
Tabla 16. El G Regional de Lima realiza un eficiente y eficaz análisis y seguimiento de sus actividades administrativas logrando con ello optimar el proceso planificador, la toma de decisiones y la realimentación.

2.4.- El G Regional de Lima realiza un eficiente y eficaz análisis y seguimiento de sus actividades administrativas logrando con ello optimar el proceso planificador, la toma de decisiones y la realimentación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,6	,6	,6
	EN DESACUERDO	6	3,6	3,6	4,2
	INDIFERENTE	21	12,6	12,6	16,8
	DE ACUERDO	63	37,7	37,7	54,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	76	45,5	45,5	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

SPSS27

2.4.- El G Regional de Lima realiza un eficiente y eficaz análisis y seguimiento de sus actividades administrativas logrando con ello optimar el proceso planificador, la toma de decisiones y la retroalimentación



2.4.- El G Regional de Lima realiza un eficiente y eficaz análisis y seguimiento de sus actividades administrativas logrando con ello optimar el proceso planificador, la toma de decisiones y la retroalimentación

SPSS27

Figura 16. El G Regional de Lima realiza un eficiente y eficaz análisis y seguimiento de sus actividades administrativas logrando con ello optimar el proceso planificador, la toma de decisiones y la realimentación.

Interpretación. - Se puede observar en el ítem propuesto: El G. Regional de Lima realiza un eficiente y eficaz análisis y seguimiento de sus actividades administrativas logrando con ello optimar el proceso planificador, la toma de decisiones y la realimentación, que el 45,5% de los encuestados está TOTALMENTE DE ACUERDO, mientras que el 0,6% está TOTALMENTE EN DESACUERDO.

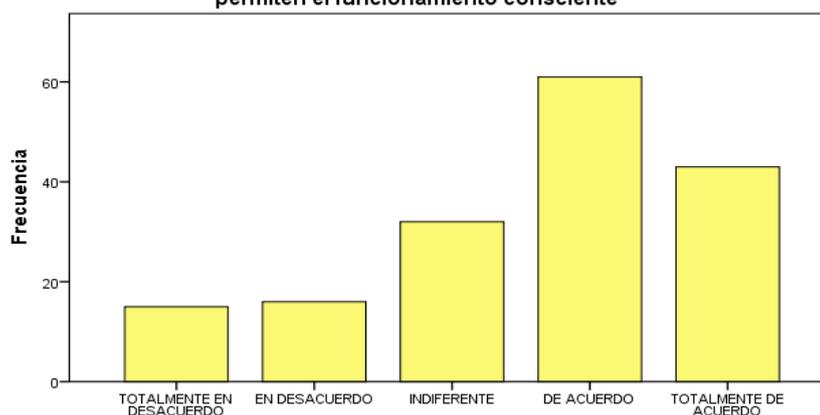
Tabla 17. *El G Regional de Lima ejecuta de manera competente y efectiva los mecanismos de autoevaluación, tales como indicadores de desempeño y de gestión, gráficos de análisis de datos, árboles de gestión, entre otros, que permiten el funcionamiento consciente.*

2.5.- El G Regional de Lima ejecuta de manera competente y efectiva los mecanismos de autoevaluación, tales como indicadores de desempeño y de gestión, gráficos de análisis de datos, árboles de gestión, entre otros, que permiten el funcionamiento consciente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	15	9,0	9,0	9,0
	EN DESACUERDO	16	9,6	9,6	18,6
	INDIFERENTE	32	19,2	19,2	37,7
	DE ACUERDO	61	36,5	36,5	74,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	43	25,7	25,7	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

SPSS27

2.5.- El g Regional de Lima ejecuta de manera competente y efectiva los mecanismos de autoevaluación tales como indicadores de desempeño y de gestión, gráficos de análisis de datos, árboles de gestión entre otros que permiten el funcionamiento consciente



2.5.- El g Regional de Lima ejecuta de manera competente y efectiva los mecanismos de autoevaluación tales como indicadores de desempeño y de gestión, gráficos de análisis de datos, árboles de gestión entre otros que permiten el funcionamiento consciente

SPSS27

Figura 17. El G Regional de Lima ejecuta de manera competente y efectiva los mecanismos de autoevaluación, tales como indicadores de desempeño y de gestión, gráficos de análisis de datos, árboles de gestión, entre otros, que permiten el funcionamiento consciente.

Interpretación. - Se puede observar en el ítem propuesto: El G. Regional de Lima ejecuta de manera competente y efectiva los mecanismos de autoevaluación, tales como indicadores de desempeño y de gestión, gráficos de análisis de datos, árboles de gestión, entre otros, que permiten el funcionamiento consciente de los procesos y procedimientos para verificar su cumplimiento y desarrollo, que el 36,5% de los encuestados está DE ACUERDO, mientras que el 9% está TOTALMENTE EN DESACUERDO.

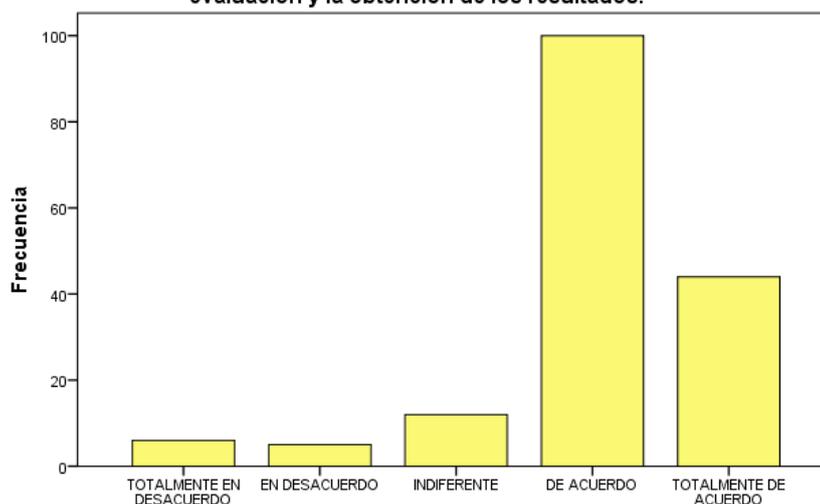
Tabla 18. *El sistema de control de evaluación y gestión del G Regional de Lima dispone de un efectivo sistema de información que facilitará el proceso de evaluación y la obtención de los resultados.*

2.6.- El sistema de control de evaluación y gestión del G Regional de Lima dispone de un efectivo sistema de información que facilitará el proceso de evaluación y la obtención de los resultados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	3,6	3,6	3,6
	EN DESACUERDO	5	3,0	3,0	6,6
	INDIFERENTE	12	7,2	7,2	13,8
	DE ACUERDO	100	59,9	59,9	73,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	44	26,3	26,3	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

SPSS27

2.6.- El sistema de control de evaluación y gestión del g Regional de Lima dispone de un efectivo sistema de la información que facilitará el proceso de evaluación y la obtención de los resultados.



2.6.- El sistema de control de evaluación y gestión del g Regional de Lima dispone de un efectivo sistema de la información que facilitará el proceso de evaluación y la obtención de los resultados.

SPSS27

Figura 18. El sistema de control de evaluación y gestión del G Regional de Lima dispone de un efectivo sistema de información que facilitará el proceso de evaluación y la obtención de los resultados.

Interpretación. - Se puede observar en el ítem propuesto: El sistema de control de evaluación y gestión del G. Regional de Lima dispone de un efectivo sistema de información que facilitará el proceso de evaluación y la obtención de los resultados, que el 59,9% de los encuestados está DE ACUERDO, mientras que el 3% está EN DESACUERDO.

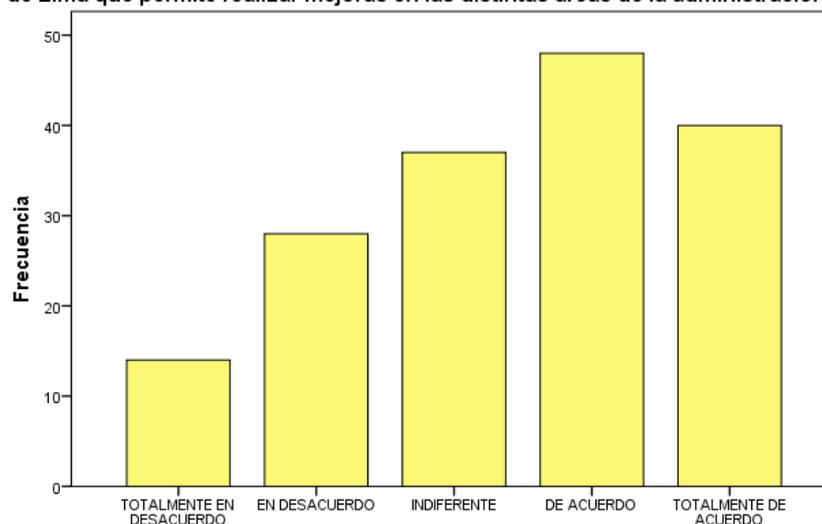
Tabla 19. Ud. considera que la mejora continua es parte de la cultura del G Regional de Lima que permite realizar mejoras en las distintas áreas de la administración.

2.7.- Ud. considera que la mejora continua es parte de la cultura del G Regional de Lima que permite realizar mejoras en las distintas áreas de la administración.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	14	8,4	8,4	8,4
	EN DESACUERDO	28	16,8	16,8	25,1
	INDIFERENTE	37	22,2	22,2	47,3
	DE ACUERDO	48	28,7	28,7	76,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	40	24,0	24,0	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

SPSS27

2.7.- Ud. Considera que la mejora continua es parte de la cultura del G Regional de Lima que permite realizar mejoras en las distintas áreas de la administración.



2.7. - Ud. Considera que la mejora continua es parte de la cultura del G Regional de Lima que permite realizar mejoras en las distintas áreas de la administración.

SPSS27

Figura 19. Ud. considera que la mejora continua es parte de la cultura del G Regional de Lima que permite realizar mejoras en las distintas áreas de la administración.

Interpretación. - Se puede observar en el ítem propuesto: Ud. considera que la mejora continua es parte de la cultura del G. Regional de Lima que permite realizar mejoras en las distintas áreas de la administración, que el 28,7% de los encuestados está DE ACUERDO, mientras que el 8,4% está TOTALMENTE EN DESACUERDO.

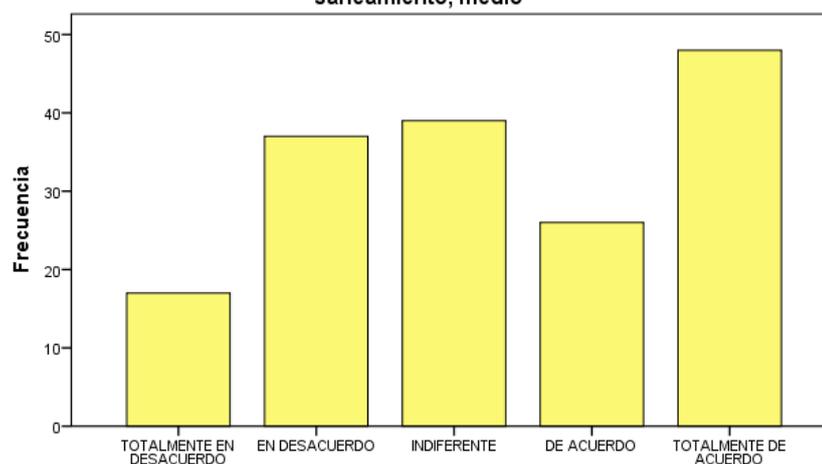
Tabla 20. Ud. considera que en el G Regional de Lima se debe de reorientar la gestión pública tomando como referencia los cambios climáticos y avances tecnológicos que tienen relación en epidemiología, agua y saneamiento.

2.8.- Ud. considera que en el G Regional de Lima se debe de reorientar la gestión pública tomando como referencia los cambios climáticos y avances tecnológicos que tienen relación en epidemiología, agua y saneamiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	17	10,2	10,2	10,2
	EN DESACUERDO	37	22,2	22,2	32,3
	INDIFERENTE	39	23,4	23,4	55,7
	DE ACUERDO	26	15,6	15,6	71,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	48	28,7	28,7	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

SPSS27

2.8.- Ud., considera que en el G Regional de Lima se debe de Ud. Considera que se debe de reorientar la gestión pública tomando como referencias los cambios climáticos y avances tecnológicos que tienen relación en epidemiología, agua y saneamiento, medio



2.8.- Ud., considera que en el G Regional de Lima se debe de Ud. Considera que se debe de reorientar la gestión pública tomando como referencias los cambios climáticos y avances tecnológicos que tienen relación en epidemiología, agua y saneamiento, medio

SPSS27

Figura 20. Ud. considera que en el G Regional de Lima se debe de reorientar la gestión pública tomando como referencia los cambios climáticos y avances tecnológicos que tienen relación en epidemiología, agua y saneamiento.

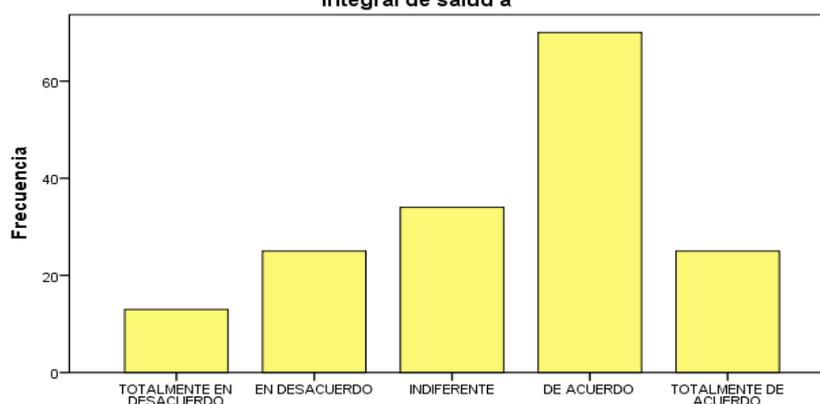
Interpretación. - Se puede observar en el ítem propuesto: Ud. considera que en el G. Regional de Lima se debe de reorientar la gestión pública tomando como referencia los cambios climáticos y avances tecnológicos que tienen relación en epidemiología, agua y saneamiento, entre otros, con la finalidad de ofrecer un eficiente y eficaz apoyo a la población de damnificados, que el 28,7% de los encuestados está TOTALMENTE DE ACUERDO, mientras que el 10,2% está TOTALMENTE EN DESACUERDO.

Tabla 21. Ud. considera que el plan de mejoramiento continuo del G Regional de Lima incluye expresamente sus objetivos, estrategias y actividades, en caso de que ocurran desastres naturales, asegurando con ello una idónea atención integral de salud.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	13	7,8	7,8	7,8
	EN DESACUERDO	25	15,0	15,0	22,8
	INDIFERENTE	34	20,4	20,4	43,1
	DE ACUERDO	70	41,9	41,9	85,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	25	15,0	15,0	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

SPSS27

2.9.- Ud., considera que el Plan de Mejoramiento continuo del G Regional de Lima concluye expresamente sus objetivos, sus estrategias y sus actividades, en caso de que ocurran desastres naturales asegurando con ello una idónea atención integral de salud a



2.9.- Ud., considera que el Plan de Mejoramiento continuo del G Regional de Lima concluye expresamente sus objetivos, sus estrategias y sus actividades, en caso de que ocurran desastres naturales asegurando con ello una idónea atención integral de salud a

SPSS27

Figura 21. Ud. considera que el plan de mejoramiento continuo del G Regional de Lima incluye expresamente sus objetivos, estrategias y actividades, en caso de que ocurran desastres naturales, asegurando con ello una idónea atención integral de salud.

Interpretación. - Se puede observar en el ítem propuesto: Ud. considera que el plan de mejoramiento continuo del G. Regional de Lima incluye expresamente sus objetivos, estrategias y actividades, en caso de que ocurran desastres naturales, asegurando con ello una idónea atención integral de salud a sus ciudadanos, que el 41,9% de los encuestados está DE ACUERDO, mientras que el 7,8% está TOTALMENTE EN DESACUERDO.

5.2 Análisis inferencial

Para el proceso de contrastación de las hipótesis, se determinará con el análisis no paramétrico. Se realizará la Prueba de Normalidad de las variables, con la finalidad de determinar la prueba estadística a desarrollar.

Para las variables 1 y 2 se determinará la normalidad mediante la Prueba de Kolmogórov-Smirnov por tener más de 50 datos.

Tabla 22. *Resumen de procesamiento de casos - Análisis inferencial*

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
VARIABLE X	167	100,0%	0	0,0%	167	100,0%
VARIABLE Y	167	100,0%	0	0,0%	167	100,0%

SPSS27

Descriptivos					
		Estadístico	Error estándar		
VARIABLE X	Media	3,64	,037		
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,57		
		Límite superior	3,71		
	Media recortada al 5%	3,66			
	Mediana	4,00			
	Varianza	,232			
	Desviación estándar	,481			
	Mínimo	3			
	Máximo	4			
	Rango	1			
	Rango intercuartil	1			
	Asimetría	-,592	,188		
Curtosis	-1,670	,374			
VARIABLE Y	Media	3,63	,044		
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,55		
		Límite superior	3,72		

Media recortada al 5%	3,66	
Mediana	4,00	
Varianza	,330	
Desviación estándar	,574	
Mínimo	2	
Máximo	5	
Rango	3	
Rango intercuartil	1	
Asimetría	-,738	,188
Curtosis	,208	,374

SPSS27

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VARIABLE X	,413	167	,000	,607	167	,000
VARIABLE Y	,384	167	,000	,716	167	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

SPSS27

De acuerdo a los resultados obtenidos en las pruebas de normalidad de las variables se obtiene un P-valor $p < 0,05$ por que se concluye en la regla de decisión: Que los datos no se distribuyen de forma normal.

Se determina para el cálculo de la contrastación de hipótesis la correlación de Spearman para las variables: Gobierno digital y Gestión pública.

ESTUDIO DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS PRINCIPAL

H1: El gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

H0: El gobierno digital no se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

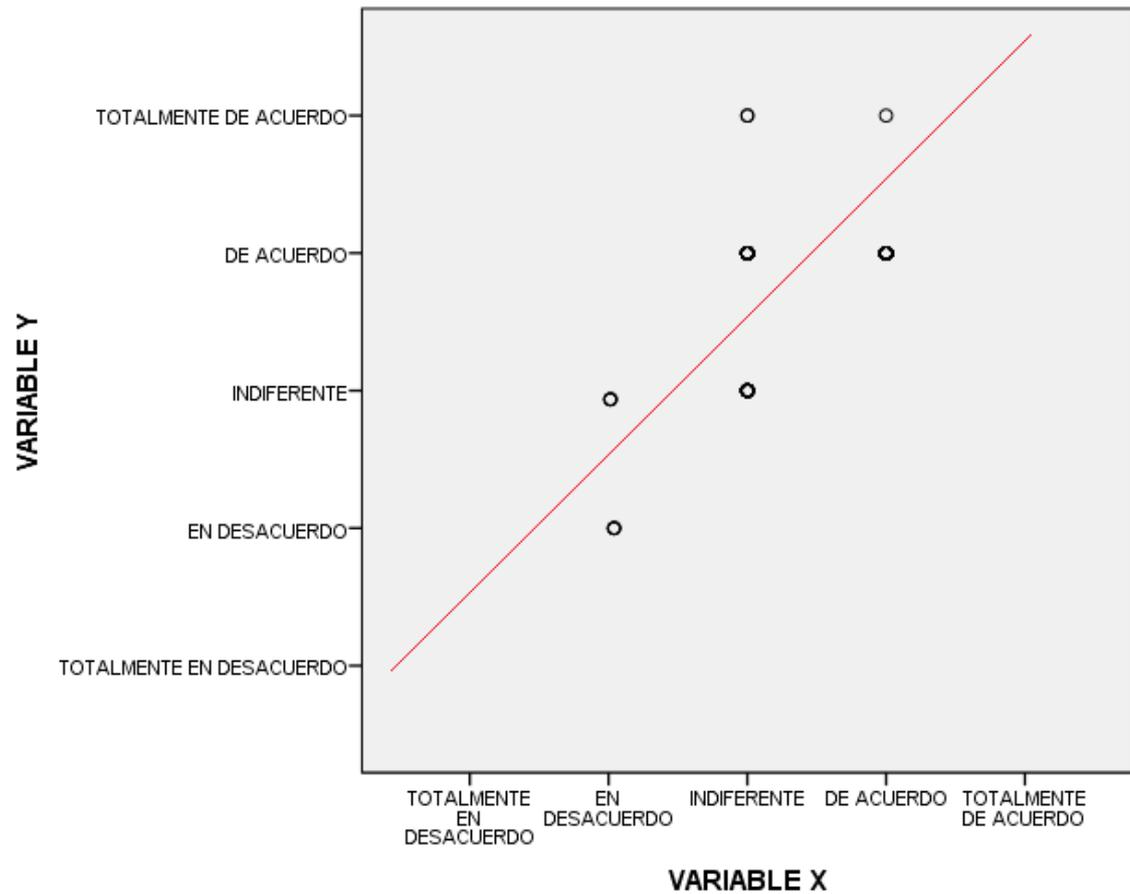
Tabla 23. *Resumen de procesamiento de casos-Estudio de correlación entre variables de la hipótesis.*

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
VARIABLE X * VARIABLE Y	167	100,0%	0	0,0%	167	100,0%

SPSS27

Correlaciones				
		VARIABLE X		VARIABLE Y
Rho de Spearman	VARIABLE X	Coeficiente de correlación	1,000	,846
		Sig. (bilateral)	.	,0160
		N	167	167
	VARIABLE Y	Coeficiente de correlación	,846	1,000
		Sig. (bilateral)	,0160	.
		N	167	167

SPSS27



SPSS27

Figura 22. Estudio de correlación entre variables de la hipótesis.

Lectura del valor de Correlación de Rho de Spearman - Se observa un valor calculado de 0,846.

Toma de decisiones: Del valor obtenido se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que El gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

En la comparación del valor obtenido con la tabla adjunta, se puede apreciar que obtenemos una correlación POSITIVA ALTA.

TABLA DE BAREMO DE LOS VALORES PARA LA INTERPRETACIÓN DE LA CORRELACIÓN DE PEARSON - SPEARMAN

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

ESTUDIO DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H1: La e-Gobernanza en el gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

H0: La e-Gobernanza en el gobierno digital no se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

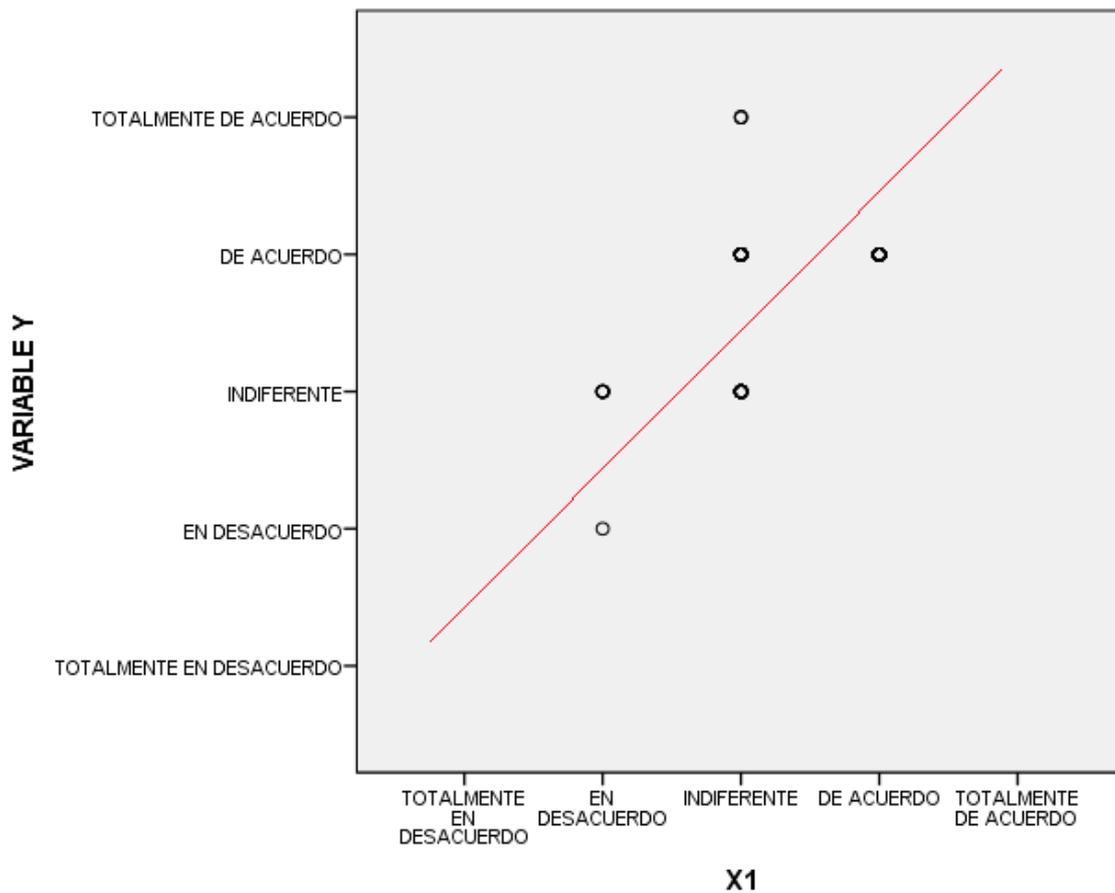
Tabla 24. *Resumen de procesamiento de casos - Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis específica 1.*

Resumen de procesamiento de casos						
Casos						
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
X1 * VARIABLE Y	167	100,0%	0	0,0%	167	100,0%

SPSS27

Correlaciones				
			X1	VARIABLE Y
Rho de Spearman	X1	Coeficiente de correlación	1,000	,796
		Sig. (bilateral)	.	,0173
		N	167	167
	VARIABLE Y	Coeficiente de correlación	,796	1,000
		Sig. (bilateral)	,0173	.
		N	167	167

SPSS27



SPSS27

Figura 23. Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis específica 1.

Lectura del valor de Correlación de Rho de Sherman = Se observa un valor calculado de 0,796.

Toma de decisiones: Del valor obtenido se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que la e-Gobernanza en el gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

En la comparación del valor obtenido con la tabla adjunta, se puede apreciar que obtenemos una correlación POSITIVA ALTA.

ESTUDIO DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H1: El e-Gobierno en el gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

H0: El e-Gobierno en el gobierno digital no se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

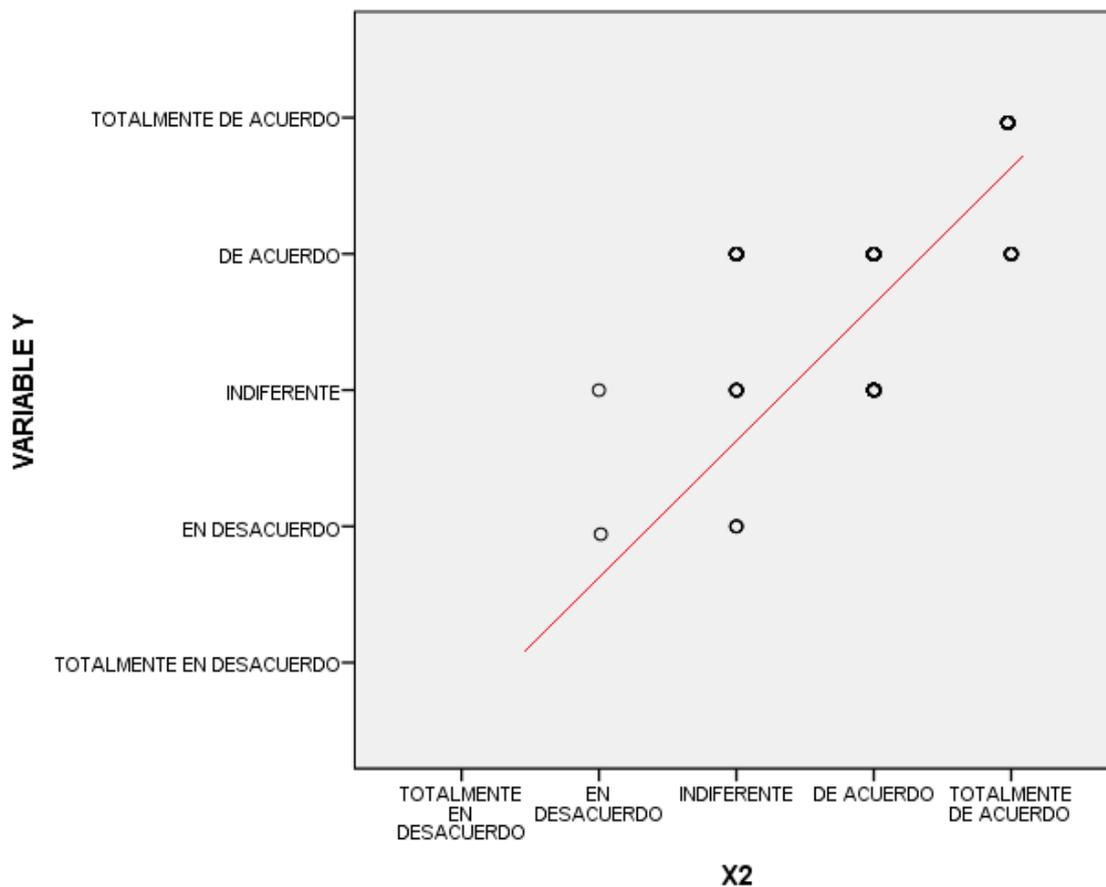
Tabla 25. Resumen de procesamiento de casos - Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis específica 2.

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
X2 * VARIABLE Y	167	100,0%	0	0,0%	167	100,0%

SPSS27

Correlaciones				
			X2	VARIABLE Y
Rho de Spearman	X2	Coeficiente de correlación	1,000	,851
		Sig. (bilateral)	.	,0126
		N	167	167
	VARIABLE Y	Coeficiente de correlación	,851	1,000
		Sig. (bilateral)	,0126	.
		N	167	167

SPSS27



SPSS27

Figura 24. Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis específica 2.

Lectura del valor de Correlación de Rho de Spearman = Se observa un valor calculado de 0,851.

Toma de decisiones: Del valor obtenido se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que el e-Gobierno en el gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

En la comparación del valor obtenido con la tabla adjunta, se puede apreciar que obtenemos una correlación POSITIVA ALTA.

ESTUDIO DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H1: La e-Administración en el gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

H0: La e-Administración en el gobierno digital no se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

Tabla 26. Resumen de procesamiento de casos - Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis específica 3.

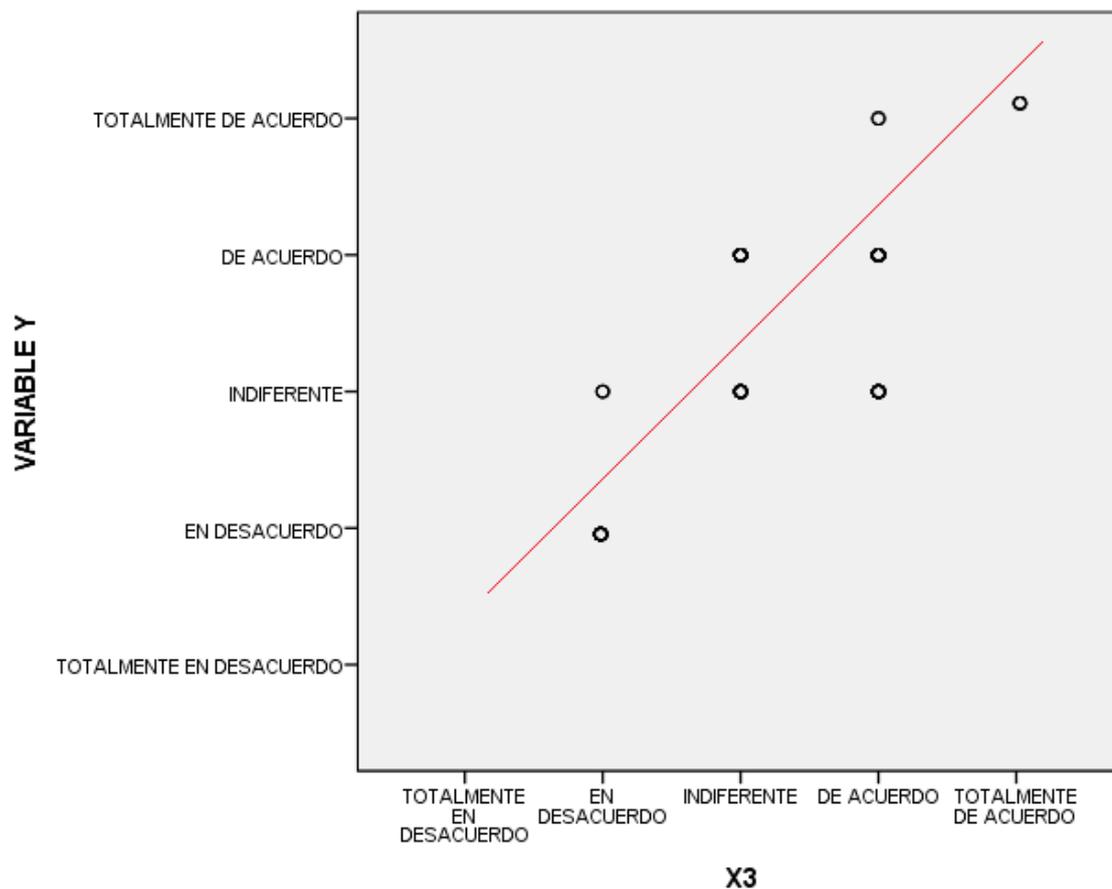
Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
X3 * VARIABLE Y	167	100,0%	0	0,0%	167	100,0%

SPSS27

Correlaciones				
			X3	VARIABLE Y
Rho de Spearman	X3	Coeficiente de correlación	1,000	,927*
		Sig. (bilateral)	.	,0131
		N	167	167
	VARIABLE Y	Coeficiente de correlación	,947*	1,000
		Sig. (bilateral)	,0131	.
		N	167	167

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

SPSS27



SPSS27

Figura 25. Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis específica 3.

Lectura del valor de Correlación de Rho de Spearman = Se observa un valor calculado de 0,927.

Toma de decisiones: Del valor obtenido se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que la e-Administración en el gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

En la comparación del valor obtenido con la tabla adjunta, se puede apreciar que obtenemos una correlación POSITIVA MUY ALTA.

CAPÍTULO VI

Discusión de resultados

Este trabajo de investigación concluye que existe una correlación positiva alta entre el gobierno digital y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019. Se desarrolló el estudio de la normalidad de la variable Gobierno digital, mediante la prueba de Shapiro-Wilk, por tratarse de menos de 50 elementos de la muestra, obteniendo para la variable un valor de significancia de 0,000, en este caso no se supera el valor del 5%, demostrando que las variables no presentan normalidad en sus resultados. Para la variable Gestión pública, se realizó la prueba de normalidad mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por tratarse de más de 50 elementos de la muestra, obteniendo para la variable un valor de significancia de 0,000, en este caso no se supera el valor del 5%, demostrando que las variables no presentan normalidad en sus resultados. A través del estudio estadístico del coeficiente de correlación de Spearman se encontraron los siguientes resultados: a un 95% de nivel de confianza $r = 0,846$ lo que corresponde a una **CORRELACIÓN POSITIVA ALTA**, por consiguiente, para un nivel de significancia del 95%, según el nivel de significancia 0,0118 podemos RECHAZAR la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de trabajo: El gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

Dichos resultados se sustentan por Boscán (2021), en su artículo titulado: El gobierno electrónico en la gestión pública, publicado en la Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, URBE de Venezuela, esta investigación concluyó que el gobierno electrónico busca la transformación del gobierno mediante un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona mediante el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC), con modalidades de gestión, planificación y administración. El gobierno electrónico fundamenta su aplicación en la Administración Pública, teniendo como objetivo contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana. Los resultados son similares a los resultados presentados en otras investigaciones y en nuestro caso son resultados

muy similares debido a que existe una correlación positiva alta entre el gobierno electrónico y la gestión pública.

En la investigación propuesta, de los resultados obtenidos en el estudio de la hipótesis específica 1, se verifica la relación entre la e-Gobernanza en el gobierno digital y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019. A través del estudio estadístico del coeficiente de correlación de Spearman se encontraron los siguientes resultados: a un 95% de nivel de confianza, $r = 0,796$ lo que corresponde a una **CORRELACIÓN POSITIVA ALTA**. Para un nivel de significancia del 95%, según el nivel de significancia 0,0156 podemos RECHAZAR la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de trabajo: La e Gobernanza en el gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

Dichos resultados se sustentan teóricamente por Moyano (2011), en su artículo titulado: Gobernanza y calidad en la gestión pública, esta investigación concluyó en que las transformaciones globales, que se han producido en el plano económico y social, han obligado a los diferentes países a impulsar una serie de cambios institucionales para mejorar el desempeño económico de los gobiernos, a partir del cambio en la cultura burocrática y la incorporación de nuevas herramientas de gestión, con énfasis en los resultados y en la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía. A los países altamente desarrollados les ha tomado por lo menos un par de décadas introducir ese tipo de herramientas, lo cual no ha sido una tarea fácil, pues les ha significado transformar a fondo el marco institucional y adaptarlo a la serie de cambios en el sector público, para responder fundamentalmente a las exigencias de un entorno social cada vez más diverso y desigual, pero altamente demandante. En el caso de los países de América Latina, después de reformas económicas que permitieron redimensionar las funciones del Estado y abrir los mercados e impulsar una reforma de carácter gerencial, para hacer más eficiente el funcionamiento de las instituciones públicas, fue así como se retomó la nueva gestión pública, adaptándola a los retos de la reforma administrativa y gubernamental. La reforma gerencial comprendió también iniciativas de profesionalización de los servidores públicos; procesos de descentralización de funciones desde los gobiernos centrales hacia los gobiernos regionales y locales;

simplificación y mejora del marco regulatorio público; incorporación de la transparencia institucional y fortalecimiento de los sistemas de rendición de cuentas. La calidad se está convirtiendo en un instrumento fundamental para fortalecer la eficiencia de los procesos internos y la prestación de los servicios públicos, por ello, futuras líneas de investigación deberán enfocarse al estudio de procesos de certificación específicos, con el fin de identificar elementos que permitan diseñar un modelo de gestión de calidad aplicable a las administraciones públicas latinoamericanas, asimismo, deberán proponer estrategias que permitan capacitar y especializar a los funcionarios públicos sobre nuevos enfoques del funcionamiento del sector público, para asumir una visión gerencial basada en la calidad y el enfoque por resultados. Los resultados son similares a los resultados presentados en otras investigaciones y en nuestro caso son resultados muy similares debido a que existe una correlación positiva alta entre la e-Gobernanza en el gobierno digital y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

En la investigación propuesta, de los resultados obtenidos en el estudio de la hipótesis específica 2, se verifica la relación entre el e-Gobierno del gobierno digital y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019. A través del estudio estadístico del coeficiente de correlación de Spearman se encontraron los siguientes resultados: a un 95% de nivel de confianza, $r = 0,851$ lo que corresponde a una **CORRELACIÓN POSITIVA ALTA**. Para un nivel de significancia del 95%, según el nivel de significancia 0,0156 podemos **RECHAZAR** la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de trabajo: El e-Gobierno en el gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

Dichos resultados se sustentan teóricamente por Vargas (2011), en su artículo titulado: El gobierno electrónico o e-Gobierno de la Universidad de Granada, Granada (España), esta investigación señala que para un buen manejo de la información es fundamental, social y gubernamentalmente, las nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTIC), que son una herramienta que facilita la operación de grandes cantidades de información. Los gobiernos pueden usar las tecnologías para que la información pueda ser administrada en nuevas y diferentes

formas para ejecutar procesos más eficientes. El desarrollo, incremento y mejoramiento de los servicios que brinda el e-Gobierno se deben, en gran parte, a las múltiples ventajas que obtienen el gobierno mismo y los ciudadanos. En particular, mejora drásticamente la eficiencia del gobierno, ya que el e-Gobierno permite racionalizar procedimientos burocráticos, reducir costos de transacción y usar recursos de un modo productivo; tiene el potencial de mejorar la eficacia del gobierno, pues le permite responder oportunamente a las necesidades de los ciudadanos e incrementar la cobertura y la calidad de sus servicios; también mejora los vínculos entre los ciudadanos y el gobierno, puesto que promueve una mayor interacción entre ellos a través del intercambio de información. Asimismo, permite a los ciudadanos participar más activamente en el proceso de toma de decisiones y estar más al tanto de las cuestiones relacionadas con la comunidad y el desarrollo social; y abre al público los procesos de gobierno y políticas, aumentando la transparencia de las operaciones gubernamentales y asegurando la rendición de cuentas en cualquier acción gubernamental.

Los resultados son similares a los resultados presentados en otras investigaciones y en nuestro caso son resultados muy similares debido a que existe una correlación positiva alta entre el e-Gobierno en el gobierno digital y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

En la investigación propuesta, de los resultados obtenidos en el estudio de la hipótesis específica 3, se verifica la relación entre la e-Administración en el gobierno digital y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019. A través del estudio estadístico del coeficiente de correlación de Spearman se encontraron los siguientes resultados: a un 95% de nivel de confianza $r = 0,927$, lo que corresponde a una **CORRELACIÓN POSITIVA MUY ALTA**, para un nivel de significancia del 95%, según el nivel de significancia 0,0142 podemos RECHAZAR la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de trabajo: La e-Administración en el gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

Dichos resultados se sustentan teóricamente por Manríquez (2019), en su tesis doctoral titulada: El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México, que concluyó en que la adopción

de tecnología por parte de los entes públicos afecta positivamente en el desarrollo y calidad de vida de la sociedad; las herramientas y aplicaciones tecnológicas de última generación son componentes estratégicos para establecer vínculos de interacción entre ciudadanos y gobierno, facilitan la acción comunicativa, las entidades gubernamentales vienen aplicando estrategias de gobierno electrónico para mejorar la calidad del servicio público y recuperar legitimidad de la ciudadanía, promoviendo una mayor apertura y participación a través de nuevos mecanismos sugeridos por las TIC, este avance implica modificar estructuras jerárquicas, replantear flujos de trabajo y rediseñar procesos. De la misma manera, la consolidación de los sistemas Web 2.0 puede incidir en la mejora e innovación de gobiernos y administraciones públicas, gracias a su capacidad para elevar la conectividad y establecer redes de comunicación y, por último, la revalorización de los gobiernos locales producto de la descentralización y modernización administrativa ha otorgado a esta institución roles y conceptos que ampliaron sus márgenes de autonomía en relación con otras instancias de gobierno, se erigen como la instancia administrativa más cercana al ciudadano, y en consecuencia, el espacio recurrente para demandar y solventar necesidades no solo de funciones básicas como limpieza, alumbrado, asfaltado de calles, etc., sino también encargado de tareas de promoción económica, desarrollo sociocultural, preservación del espacio público, políticas de género, atención primaria y seguridad preventiva, entre otros. De la misma manera, Boscán (2021), en su artículo titulado: El gobierno electrónico en la gestión pública, publicado en la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, URBE de Venezuela, señala que el gobierno electrónico fundamenta su aplicación en la Administración Pública, teniendo como objetivo contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios, simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana.

Los resultados son similares a los resultados presentados en otras investigaciones y en nuestro caso son resultados muy similares debido a que existe una correlación positiva alta entre la e-Administración en el gobierno digital y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.

Conclusiones

1. Con un nivel de significancia del 95% se halló que existe un coeficiente de **CORRELACIÓN POSITIVA ALTA** entre el gobierno digital y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019; la correlación de Spearman resultó un valor de **0,846**, resultado que confirma que el gobierno digital busca la transformación del gobierno mediante un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona mediante el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC), con modalidades de gestión, planificación y administración.
2. Con un nivel de significancia del 95% se halló que existe una **CORRELACIÓN POSITIVA ALTA** entre la e-Gobernanza en el gobierno digital y la gestión pública; se evidencia una correlación de Spearman que resultó un valor de **0,796** resultado que confirma que las transformaciones globales, que se han producido en el plano económico y social, han obligado a los diferentes países a impulsar una serie de cambios institucionales para mejorar el desempeño económico de los gobiernos, a partir del cambio en la cultura burocrática y la incorporación de nuevas herramientas de gestión, con énfasis en los resultados y en la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía.
3. Con un nivel de significancia del 95% se halló que existe una **CORRELACIÓN POSITIVA ALTA** entre el e-Gobierno en el gobierno digital y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019; se evidencia una correlación de Spearman que resultó un valor de **0,851**, resultado que confirma que para un buen manejo de la información es fundamental, social y gubernamentalmente, las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) que son una herramienta que facilita la operación de grandes cantidades de información. El desarrollo, incremento y mejoramiento de los servicios que brinda el e-Gobierno se debe, en gran parte, a las múltiples ventajas que obtienen el gobierno mismo y los ciudadanos al mejorar drásticamente la eficiencia del gobierno,
4. Con un nivel de significancia del 95% se halló que existe una **CORRELACIÓN POSITIVA MUY ALTA** entre la e-Administración en el gobierno digital y la

gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019; se evidencia una correlación de Spearman que resultó un valor de **0,927**, resultado que confirma que la adopción de tecnología por parte de los entes públicos afecta positivamente en el desarrollo y calidad de vida de la sociedad; las herramientas y aplicaciones tecnológicas de última generación son componentes estratégicos para establecer vínculos de interacción entre ciudadanos y gobierno, facilitan la acción comunicativa, las entidades gubernamentales vienen aplicando estrategias de gobierno digital para mejorar la calidad del servicio público y recuperar legitimidad de la ciudadanía, promoviendo una mayor apertura y participación a través de nuevos mecanismos sugeridos por las TIC.

Recomendaciones

1. Se recomienda que la Subgerencia Regional de Administración del Gobierno Regional de Lima programe seminarios, talleres, conferencias, entre otros, a cargo de personal especialista en gestión digital de la Secretaría del Gobierno Digital (SeGDi), para proponer que el que se proponga un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, empleando el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC), con modalidades de gestión, planificación y administración.
2. Se sugiere que Subgerencia Regional de Administración del Gobierno Regional de Lima programe seminarios, talleres, conferencias, entre otros, a cargo de personal especialista en gestión digital de la Secretaría del Gobierno Digital (SeGDi), a fin de actualizar al personal en las transformaciones globales, que se están produciendo en el plano económico y social, que han obligado a impulsar una serie de cambios institucionales para mejorar el desempeño económico de los gobiernos, a partir del cambio en la cultura burocrática y la incorporación de nuevas herramientas de gestión, con énfasis en los resultados y en la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía.
3. Se sugiere que Subgerencia Regional de Administración del Gobierno Regional de Lima programe seminarios, talleres, conferencias, entre otros, a cargo de personal especialista para realizar estrategias de gestión para mejorar el buen manejo de la información tanto social como gubernamentalmente, asimismo, el desarrollo, incremento y mejoramiento de los servicios que brinda el e-Gobierno se debe, en gran parte, a las múltiples ventajas que obtienen el gobierno mismo y los ciudadanos al mejorar drásticamente la eficiencia del gobierno,
4. Se sugiere que Subgerencia Regional de Administración del Gobierno Regional de Lima programe seminarios, talleres, conferencias, entre otros, a cargo de personal especialista en las Tecnología de la Información y Comunicación para desarrollar las herramientas y aplicaciones tecnológicas de última generación

son componentes estratégicos para establecer vínculos de interacción entre ciudadanos y gobierno, facilitan la acción comunicativa, las entidades gubernamentales vienen aplicando estrategias de gobierno digital para mejorar la calidad del servicio público y recuperar legitimidad de la ciudadanía, promoviendo una mayor apertura y participación a través de nuevos mecanismos sugeridos por las TIC.

Propuesta para enfrentar el problema

El objetivo de esta investigación fue describir el gobierno digital que se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019, y el empleo del gobierno digital acelera, mejora, flexibiliza y baja los procesos del sistema público con la finalidad de trabajar de manera más eficiente, pero para ello se debe de reinsertar sistemas, herramientas de gestión para desarrollar modelos más convenientes a las necesidades de gobierno.

Problema	Medida	Acción	Responsable	Plazo
Gestión pública	e-Gobernanza	Concientizar o reforzar competencias para permitir el cambio en la cultura burocrática y la incorporación de nuevas herramientas de gestión, con énfasis en los resultados y en la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía, adaptándola a los retos de la reforma administrativa y gubernamental y capacitar y especializar a los funcionarios públicos sobre nuevos enfoques del funcionamiento del sector público, para asumir una visión gerencial basada en la calidad y el enfoque por resultados.	Subgerente Regional de Administración del Gobierno Regional de Lima	Corto
	e-Gobierno	Optimar sus capacidades y habilidades orientadas a mejorar la eficiencia de los procedimientos burocráticos, reducir costos de transacción y usar recursos de un modo productivo, para responder oportunamente a las necesidades de los ciudadanos e incrementar la cobertura y la calidad de sus servicios, como también permitir a los	Subgerente Regional de Administración del Gobierno Regional de Lima	Corto

		ciudadanos participar más activamente en el proceso de toma de decisiones y estar más al tanto de las cuestiones relacionadas con la comunicad y el desarrollo social.		
	e-Administración	Crear competencias en el personal que labora en el gobierno digital para modificar estructuras jerárquicas, replantear flujos de trabajo, rediseñar procesos y crear el espacio recurrente para demandar y solventar necesidades, no solo de funciones básicas como limpieza, alumbrado, asfaltado de calles, etc., sino también encargado de tareas de promoción económica, desarrollo sociocultural, preservación del espacio público, políticas de género, atención primaria y seguridad preventiva, entre otros.	Subgerente Regional de Administración del Gobierno Regional de Lima	Corto

Referencias bibliográficas

- Álvarez, J. (2011). *Gestión por resultados e indicadores de medición*. Lima-Perú: Instituto Pacifico SAC.
- Andía, W. (2014). *Manual de gestión pública. Pautas para la aplicación de los sistemas administrativos*. Lima-Perú: Impresiones Evolution Graphic.
- Bolívar, J. y García, G. (2014). *Fundamentos de la gestión pública. Hacia un Estado eficiente*. Colombia: Universidad EAN.
- Boscán, M. (2021). *El gobierno electrónico y la gestión pública*. Recuperado de <http://www11.urbe.edu/boletines/postgrado/?p=1432>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2014). Glosario. Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2021. Recuperado de https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/2015_glosario_plan_estrategico_de_desarrollo_2021-1.pdf
- Cuadrado, V. (2015). *Estrategias para el alcance de la participación ciudadana: en la formulación de políticas públicas culturales desde la Secretaría de Cultura del Distrito Metropolitano de Quito*. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/3772/1/tesis%20de%20maestria%20gestion%20p%20c3%9ablica%20%28final%29%20-%20cuadrado%20victor.pdf>
- Cruz, A. (2017). *Modelo de e-gobierno para mejorar el índice de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, durante el período 2016*. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3995/gobierno_electronico_municipalidad_atarama_cruz_michael.pdf?sequence=4
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM (18 de diciembre, 2018). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Congreso de la República. Diario Oficial N° 11. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-sistema-admini-decreto-supremo-n-123-2018-pcm-1724739-1>
- García, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Trillas.

- Hayes, B. (1999). *Diseños de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico*. Edit. Oxford.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill/Interamericana editores, S.A. DE C.V.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). Perú, crecimiento y distribución de la población total, 2017. Recuperado de [file:///d:/planes %20de%20tesis/varios/libro%20sobre%20censos%202017%20inei.pdf](file:///d:/planes%20de%20tesis/varios/libro%20sobre%20censos%202017%20inei.pdf)
- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Ley N° 27658 (29 de enero, 2002). Congreso de la República. Diario Oficial N° 216537. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)
- Lizardo, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. (Tesis de Doctorado). Recuperado de <https://eprints.ucm.es/47393/1/T39870.pdf>
- López, E. (2010). *Índice de desarrollo social, IDS*. Recuperado de <https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/sispod/pdf/98.pdf>
- Manríquez, A. (2019). *El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México*. (Tesis doctoral). Recuperado de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/50692/1/T40750.pdf>
- Mejía, M. E. (2012). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Morales, M. (2018). *Manual de gestión pública*. Lima, Perú: Editora y librería jurídica Grijley.
- Moyano, F. (2011). *Gobernanza y calidad en la gestión pública*. Recuperado de https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1114/html
- Ñaupas, P. H., Mejía, E., Novoa, R. E., Villagómez, P. A. Pitan, (2013). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima: Editorial e imprenta de la UNMSM.
- Osorio, M. J. (06 de agosto de 2017). Los tiempos: Noticias de Bolivia y el mundo. La gente quiere menos corrupción y mejores servicios. Recuperado de <https://www.lostiempos.com/actualidad/nacional/20170806/gente-quiere-menos-corrupcion-mejores-servicios>

- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (8 de enero, 2013). Congreso de la República. Diario Oficial N° 485765. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Políticas de Estado del Acuerdo Nacional. Recuperado de <https://acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial Visión Universitaria.
- Simón, W. (2018). *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf
- Soria, B. (2011). *Diccionario Municipal Peruano*. Lima, Perú: Ediciones Nova Print SAC.
- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IEISS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014 -2016*. (Tesis de Maestría). Recuperado de <https://core.ac.uk/reader/143429030>
- Tunque, M. (2017). *Influencia de la participación articulada intergubernamental en la gestión por resultados de salud en la región Huancavelica*. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4129/Tunque%20Lizana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú. Editorial San Marcos.
- Vargas, C. (2011). El gobierno electrónico o e-Gobierno. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf)

ANEXOS

Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019?	gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.	pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019.			Redireccionar la gestión. Planes de mejoramiento.	participantes. (Hayes, 1999). 8. Técnicas La observación y la encuesta 9. Instrumentos El cuestionario
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES ESCUELA DE POSGRADO

ENCUESTA AL PERSONAL DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO PARA EVALUAR EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA

Instrucciones:

Estimado participante, a continuación, te presento un cuestionario sobre “**El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019**”, tu respuesta es sumamente relevante; por ello, debes leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco alternativas:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	02	03	04	05

Nº	Dimensiones	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
	e-Gobernanza					
1	Ud. considera que la libertad de expresión y el acceso a la información de la e-gobernanza en el Gobierno Regional de Lima ha sido competente pues ha logrado implementar una verdadera reforma educativa en la región Lima para formar futuros profesionales competitivos.					
2	Ud. considera que la capacidad de gestión del Gobierno Regional de Lima es competente pues ha logrado disminuir la desnutrición y mortalidad infantil como uno de los principales problemas de salud que tiene la región Lima.					
3	Ud. considera que las estrategias desarrolladas por la e-Gobernanza en el Gobierno Regional de Lima para mejorar la calidad de los bienes y servicios han sido beneficiosas para los ciudadanos.					
	e-Gobierno					

4	El e-Gobierno del Gobierno Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas, con la participación ciudadana en todas las etapas del ciclo de gestión de políticas públicas (Diseño y formulación, planificación, ejecución, seguimiento y evaluación).					
5	El e-Gobierno del Gobierno Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas para la continua mejora de la prestación de los servicios públicos en la región Lima.					
6	El e-Gobierno del Gobierno Regional de Lima formula de manera eficiente políticas públicas empleando para ello la tecnología y los medios de comunicación como el internet, para ofrecer calidad de bienes y servicios a la población de la región Lima.					
e-Administración						
7	Ud. considera que la tramitación y difusión de los servicios en el Gobierno Regional de Lima son más accesibles, relevantes y receptivos a las necesidades de los ciudadanos, mejorando con ello su faceta de consumidores de servicios públicos.					
8	Ud. considera que la e-Administración en el Gobierno Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la tramitación y difusión de los servicios al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles, relevantes y receptivos a las necesidades de los ciudadanos.					
9	Ud. considera que la e-Administración en el Gobierno Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la información, formulación de quejas y sugerencias, al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles a las necesidades de los ciudadanos.					



**CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
ESCUELA DE POSGRADO**

**ENCUESTA AL PERSONAL DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS Y
PERSONAL ADMINISTRATIVO PARA EVALUAR LA GESTIÓN
PÚBLICA EN EL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA**

Instrucciones:

Estimado participante, a continuación, te presento un cuestionario sobre “**El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019**”, tu respuesta es sumamente relevante; por ello, debes leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco alternativas:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	02	03	04	05

Nº	Dimensiones	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
	Planear					
1	El Gobierno Regional de Lima, en su objetivo estratégico: Mejorar la calidad de los servicios de salud regional, ha logrado fomentar de manera eficiente y eficaz la calidad y funcionalidad de la infraestructura, equipamiento y tecnología de los establecimientos de salud.					
2	El Gobierno Regional de Lima, en su objetivo estratégico: Incrementar el nivel de seguridad ciudadana regional, ha logrado incrementar la infraestructura, equipamiento y tecnología de los operadores de seguridad ciudadana.					
3	El Gobierno Regional de Lima ha logrado incrementar el acceso de la población a los servicios de agua potable, desagüe y alcantarillado, electrificación y telecomunicaciones, garantizando su calidad y sostenibilidad.					
	Verificar					
4	El Gobierno Regional de Lima realiza un eficiente y eficaz análisis y seguimiento de sus actividades administrativas, logrando con ello optimar el proceso planificador, la toma de decisiones y la realimentación.					

5	El Gobierno Regional de Lima ejecuta de manera competente y efectiva los mecanismos de autoevaluación, tales como indicadores de desempeño y de gestión, gráficos de análisis de datos, árboles de gestión, entre otros, que permiten el funcionamiento consciente de los procesos y procedimientos para verificar su cumplimiento y desarrollo.					
6	El sistema de control de evaluación y gestión del Gobierno Regional de Lima dispone de un efectivo sistema de información que facilitará el proceso de evaluación y la obtención de los resultados.					
Actuar						
7	Ud. considera que la mejora continua es parte de la cultura del Gobierno Regional de Lima, que permite realizar mejoras en las distintas áreas de la administración.					
8	Ud. considera que en el Gobierno Regional de Lima se debe de reorientar la gestión pública tomando como referencias los cambios climáticos y avances tecnológicos que tienen relación en epidemiología, agua y saneamiento, medio ambiente, entre otros, con la finalidad de ofrecer un eficiente y eficaz apoyo a la población de damnificados.					
9	Ud. considera que el plan de mejoramiento continuo del Gobierno Regional de Lima incluye expresamente sus objetivos, sus estrategias y sus actividades, en caso de que ocurran desastres naturales, asegurando con ello una idónea atención integral de salud a sus ciudadanos.					

Anexo 3: Informe de validez del instrumento de recolección de datos

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD: ALFA DE CRONBACH

Según los ítems propuestos en los instrumentos de recolección de datos de la presente investigación, se realiza el análisis de confiabilidad alfa de Cronbach con el paquete estadístico SPSS 27, mediante el cual se determinan los siguientes estadísticos:

- Media de la escala si se elimina un elemento.
- Varianza de la escala si se elimina un elemento.
- Correlación elemento total corregido.
- Alfa de Cronbach si se elimina el elemento.

A continuación, se muestra el cuadro resumen:

		N	%
Casos	Válidos	167	100,0
	Excluidos^a	0	,0
	Total	167	100,0

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
7,861	7,678	384

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE DE ESTUDIO
GOBIERNO DIGITAL

Estadísticas de elemento de resumen							
	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	4,133	3,500	4,600	1,100	1,314	,135	9
Varianzas de elemento	,365	,267	,456	,189	1,708	,009	9

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.1.- Ud. considera que la libertad de expresión y el acceso a la información de la e-gobernanza en el Gobierno Regional de Lima ha sido competente pues ha logrado implementar una verdadera reforma educativa en la región Lima para formar futuros profesionales.	29,3636	11,306	,798	,761
1.2.- Ud. considera que la capacidad de gestión del Gobierno Regional de Lima es competente que ha logrado disminuir la desnutrición y mortalidad infantil como uno de los principales problemas de salud que tiene la región Lima.	29,6121	10,532	,801	,757
1.3.- Ud. considera que las estrategias desarrolladas por la e-Gobernanza en el Gobierno Regional de Lima para mejorar la calidad de los bienes y servicios han sido beneficiosas para los ciudadanos.	29,7152	10,181	,800	,776
1.4.- El e-Gobierno del Gobierno Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas, con la participación ciudadana en todas las etapas del ciclo de gestión de políticas públicas (Diseño y formulación, planificación, ejecución, seguimiento y evaluación)	29,5333	10,567	,729	,730
1.5.- El e-Gobierno del Gobierno Regional de Lima elabora y ejecuta políticas públicas para la continua mejora de la prestación de los servicios públicos en la región Lima.	29,5455	9,993	,753	,771

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.6.- El e-Gobierno del Gobierno Regional de Lima formula de manera eficiente políticas públicas empleando para ello la tecnología y los medios de comunicación.	28,8909	10,598	,801	,857
1.7.- Ud. considera que la tramitación y difusión de los servicios en el Gobierno Regional de Lima son más accesibles, relevantes y receptivos a las necesidades de los ciudadanos, mejorando con ello su faceta de consumidores de servicios públicos.	29,0788	12,256	,743	,770
1.8.- Ud. considera que la e-Administración en el Gobierno Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la tramitación y difusión de los servicios al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles, relevantes y receptivos a las necesidades.	29,0848	10,968	,736	,750
1.9.- Ud. considera que la e-Administración en el Gobierno Regional de Lima mejora los procesos y procedimientos en la información, formulación de quejas y sugerencias. al ofrecer información y servicios electrónicos más accesibles a las necesidades de los ciudadanos.	29,1758	8,902	,745	,738

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE DE ESTUDIO
GESTION PÚBLICA

Estadísticas de elemento de resumen							
	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,549	3,291	3,968	,676	1,206	,072	9
Varianzas de elemento	1,459	,937	1,719	,782	1,834	,098	9

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
2.1.- El G. R. de Lima, en su objetivo estratégico: Mejorar la calidad de los servicios de salud regional, ha logrado fomentar de manera eficiente y eficaz la calidad y funcionalidad de la infraestructura, equipamiento y tecnología de los establecimientos de salud.	30,2364	11,999	,832	,865
2.2.- El G. R. de Lima, en su objetivo estratégico: Incrementar el nivel de seguridad ciudadana regional, ha logrado incrementar la infraestructura, equipamiento y tecnología de los operadores de seguridad ciudadana.	30,2121	11,632	,816	,790 ^a
2.3.- El G. R. de Lima ha logrado incrementar el acceso de la población a los servicios de agua potable, desagüe y alcantarillado, electrificación y telecomunicaciones, garantizando su calidad y sostenibilidad.	30,4848	16,068	,810	,861
2.4.- El G. R. de Lima realiza un eficiente y eficaz análisis y seguimiento de sus actividades administrativas logrando con ello optimar el proceso planificador, la toma de decisiones y la realimentación	30,1091	12,427	,852	,844
2.5.- El G. R. de Lima ejecuta de manera competente y efectiva los mecanismos de autoevaluación, tales como indicadores de desempeño y de gestión, gráficos de análisis de datos, árboles de gestión, entre otros, que permiten el funcionamiento consciente de los procesos y procedimientos para verificar su cumplimiento y desarrollo.	30,6364	11,245	,877	,869

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
2.6.- El sistema de control de evaluación y gestión del G. R. de Lima dispone de un efectivo sistema de información que facilitará el proceso de evaluación y la obtención de los resultados.	30,7515	10,444	,724	,728
2.7.- Ud. considera que la mejora continua es parte de la cultura del G. R de Lima, que permite realizar mejoras en las distintas áreas de la administración.	30,2485	10,785	,750	,775
2.8.- Ud. considera que en el G. R. de Lima debe de reorientar la gestión pública tomando como referencia los cambios climáticos y avances tecnológicos que tienen relación en epidemiología, agua y saneamiento, medio ambiente, entre otros, con la finalidad de ofrecer un eficiente y eficaz apoyo a la población de damnificados.	30,2364	10,047	,796	,749
2.9.- Ud. considera que el plan de mejoramiento continuo del G. R. de Lima incluye expresamente sus objetivos, sus estrategias y sus actividades, en caso de que ocurran desastres naturales, asegurando con ello una idónea atención integral de salud a sus ciudadanos.	31,5091	12,508	,755	,763

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Sandoval Saavedra Karin Inés
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Profesional Administrativo - MIDIS
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA
- 1.4. Autor del Instrumento: Diana Asunción Huerta Acuña

Graduando (a) del programa de Maestría en Administración y Gestión Pública.

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al nuevo enfoque educativo.																					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la Identidad Nacional y Desarrollo Sostenible																					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos sobre Identidad Nacional y Desarrollo																					X
8. COHERENCIA	Entre las variables y los indicadores.																					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																					X
10. PERTINENCIA	Adecuado para medir los objetivos planteados en la investigación.																					x

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ANALIZADO EL GRADO DEL INSTRUMENTO, LO CUAL BUSCA MEDIR LAS VARIABLES DE ESTUDIO DEL TEMA DE INVESTIGACION CON UNA VALIDEZ TOTAL, CONTENIENDO LA VALIDEZ DE CONTENIDO, VALIDEZ DE CRITERIO Y VALIDEZ DEL CONSTRUCTO, ETC., POR LANTO ES APLICABLE PARA EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.

PROMEDIO DE VALORACIÓN 95

Lugar y Fecha: Lima, 24 de junio de 2021


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI 41496399 Telf. N° 975470045

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: ARANIBAR QUENHUA Pedro Oscar
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Analista de Presupuesto de RRHH del Ministerio de Defensa
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA
- 1.4. Autor del Instrumento: HUERTA ACUÑA Diana Asunción

Graduando (a) del programa de Maestría en Administración y Gestión Pública.

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				x
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al nuevo enfoque educativo.																				x
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																				x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																				x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la Identidad Nacional y Desarrollo Sostenible																				x
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos sobre Identidad Nacional y Desarrollo																				x
8. COHERENCIA	Entre las variables y los indicadores.																				x
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																				x
10. PERTINENCIA	Adecuado para medir los objetivos planteados en la investigación.																				x

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ANALIZADO EL GRADO DEL INSTRUMENTO, LO CUAL BUSCA MEDIR LAS VARIABLES DE ESTUDIO DEL TEMA DE INVESTIGACION CON UNA VALIDEZ TOTAL, CONTENIENDO LA VALIDEZ DE CONTENIDO, VALIDEZ DE CRITERIO Y VALIDEZ DEL CONSTRUCTO, ETC., POR LANTO ES APLICABLE PARA EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.

PROMEDIO DE VALORACIÓN 97

Lugar y Fecha: Lima, 24 de junio de 2021


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI 10690214 Telf. N° 969844928

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Salazar Cárdenas Nieves
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Abogada particular
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA
- 1.4. Autor del Instrumento: Diana Asunción Huerta Acuña

Graduando (a) del programa de Maestría en Administración y Gestión Pública.

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				x	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al nuevo enfoque educativo.																				x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																				x	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la Identidad Nacional y Desarrollo Sostenible																				x	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos sobre Identidad Nacional y Desarrollo																					x
8. COHERENCIA	Entre las variables y los indicadores.																				x	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																				x	
10. PERTINENCIA	Adecuado para medir los objetivos planteados en la investigación.																				x	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ANALIZADO EL GRADO DEL INSTRUMENTO, LO CUAL BUSCA MEDIR LAS VARIABLES DE ESTUDIO DEL TEMA DE INVESTIGACION CON UNA VALIDEZ TOTAL, CONTENIENDO LA VALIDEZ DE CONTENIDO, VALIDEZ DE CRITERIO Y VALIDEZ DEL CONSTRUCTO, ETC., POR LANTO ES APLICABLE PARA EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.

PROMEDIO DE VALORACIÓN

96.5

Lugar y Fecha: Lima, 24 de junio del 2021


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI 40774683 Telf. N° 989717376

Anexo 4: Base de datos (origen de los resultados)

ITEMS	VARIABLE 1									VARIABLE 2								
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9
ENCUESTADO 1	5	4	3	4	4	5	3	4	2	5	5	1	5	5	5	5	4	4
ENCUESTADO 2	5	4	4	4	3	4	4	4	2	5	5	2	5	4	4	4	4	4
ENCUESTADO 3	5	4	3	4	4	5	3	4	1	5	5	1	5	5	5	5	4	4
ENCUESTADO 4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	5
ENCUESTADO 5	4	4	4	5	4	5	5	4	1	5	5	1	5	4	4	4	3	5
ENCUESTADO 6	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4	3	5
ENCUESTADO 7	4	4	5	5	4	5	5	4	1	5	5	1	5	4	4	4	3	5
ENCUESTADO 8	4	3	3	3	4	4	3	5	1	4	4	1	4	4	4	4	3	4
ENCUESTADO 9	4	4	5	5	5	4	5	5	1	5	5	1	5	4	4	4	5	5
ENCUESTADO 10	4	3	4	4	4	4	4	5	1	3	3	1	3	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 11	5	3	5	3	5	5	5	5	1	5	5	1	5	3	3	3	5	4
ENCUESTADO 12	5	3	3	5	4	4	3	5	1	4	4	1	4	4	4	4	5	5
ENCUESTADO 13	5	2	5	4	4	5	5	5	2	5	5	1	5	4	4	4	5	4
ENCUESTADO 14	4	3	4	4	4	4	4	5	2	5	5	1	5	4	4	4	5	5
ENCUESTADO 15	4	2	5	4	3	4	5	5	4	5	5	2	5	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 16	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	2	5	4	4	4	5	5
ENCUESTADO 17	4	2	4	3	3	3	4	4	4	5	5	2	5	4	4	4	5	4
ENCUESTADO 18	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5
ENCUESTADO 19	4	2	4	5	3	4	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4
ENCUESTADO 20	4	1	3	4	3	3	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4
ENCUESTADO 21	4	2	3	5	3	4	3	5	5	5	5	1	5	4	4	4	5	4
ENCUESTADO 22	5	2	3	4	2	3	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3
ENCUESTADO 23	4	2	2	4	3	4	5	4	5	5	5	1	5	4	4	4	5	4
ENCUESTADO 24	4	3	3	4	2	3	4	4	5	5	5	1	5	4	4	4	5	3
ENCUESTADO 25	4	2	2	3	4	4	5	3	5	5	5	1	5	4	4	4	5	4
ENCUESTADO 26	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	1	5	4	4	4	5	3
ENCUESTADO 27	3	2	1	3	4	5	1	5	5	5	5	4	5	1	1	1	5	1
ENCUESTADO 28	3	3	3	3	3	4	1	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 29	2	3	2	3	5	5	1	5	4	4	4	4	5	1	1	1	1	1
ENCUESTADO 30	2	3	3	3	3	5	1	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 31	2	3	2	3	5	5	1	5	5	5	5	4	5	1	1	1	1	1
ENCUESTADO 32	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	2	4	2	2	2
ENCUESTADO 33	1	4	1	3	5	5	3	5	4	4	4	5	5	1	4	1	1	1
ENCUESTADO 34	1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	2	4	2	2	2
ENCUESTADO 35	2	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	2	2
ENCUESTADO 36	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3
ENCUESTADO 37	2	4	2	3	5	4	4	4	4	4	1	5	4	4	5	2	5	2
ENCUESTADO 38	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	5	5	3	5	3
ENCUESTADO 39	3	4	2	3	5	3	3	3	4	3	1	5	3	5	5	1	5	1
ENCUESTADO 40	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	1	5	4	5	4	3	5	3
ENCUESTADO 41	3	3	3	4	5	4	4	4	2	4	1	5	4	5	5	2	5	2
ENCUESTADO 42	4	5	4	4	3	4	4	4	2	4	1	5	4	4	5	2	5	2
ENCUESTADO 43	3	4	3	5	5	3	3	3	3	3	1	5	3	5	5	2	5	2
ENCUESTADO 44	4	5	4	3	3	4	4	4	1	4	1	4	4	5	5	3	5	3
ENCUESTADO 45	3	3	2	5	5	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	2	5	2
ENCUESTADO 46	4	5	2	4	3	5	4	4	2	4	5	4	4	4	5	2	5	5
ENCUESTADO 47	4	4	2	4	5	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	2	3	5
ENCUESTADO 48	5	5	3	5	3	5	3	4	3	4	5	4	4	3	4	2	4	4
ENCUESTADO 49	4	3	1	3	3	5	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4
ENCUESTADO 50	5	5	3	5	3	5	3	3	3	5	4	2	4	3	5	3	4	4

ITEMS	VARIABLE 1									VARIABLE 2								
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9
ENCUESTADO 51	4	4	2	4	3	5	4	3	2	5	3	3	3	3	4	3	4	4
ENCUESTADO 52	4	5	3	5	2	5	3	3	2	5	3	3	4	3	4	3	4	4
ENCUESTADO 53	4	3	2	3	2	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	3	3	
ENCUESTADO 54	3	5	3	5	2	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	
ENCUESTADO 55	3	4	1	4	4	4	3	3	4	5	3	5	5	4	4	4	3	
ENCUESTADO 56	3	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	4	5	3	4	3	
ENCUESTADO 57	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	
ENCUESTADO 58	3	5	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	2	
ENCUESTADO 59	4	4	3	3	3	5	1	5	5	5	5	4	5	1	1	1	1	
ENCUESTADO 60	2	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	
ENCUESTADO 61	4	4	3	3	1	5	1	5	4	4	4	4	5	1	1	1	1	
ENCUESTADO 62	2	3	5	4	1	5	1	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	
ENCUESTADO 63	4	4	4	4	3	5	1	5	5	5	5	4	5	1	4	1	1	
ENCUESTADO 64	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	2	4	2	2	
ENCUESTADO 65	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	1	4	1	1	
ENCUESTADO 66	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	2	4	2	2	
ENCUESTADO 67	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	2	
ENCUESTADO 68	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	
ENCUESTADO 69	5	2	4	2	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	2	2	
ENCUESTADO 70	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	1	5	4	5	4	3	3	
ENCUESTADO 71	5	3	4	2	5	3	3	3	4	3	1	5	3	5	4	1	1	
ENCUESTADO 72	3	4	4	3	5	4	4	4	2	4	1	5	4	5	4	5	3	
ENCUESTADO 73	5	3	4	2	5	4	4	4	2	4	1	5	4	5	4	5	2	
ENCUESTADO 74	3	5	4	2	5	4	4	4	2	4	1	5	4	4	4	5	2	
ENCUESTADO 75	5	3	3	2	5	3	3	3	3	3	1	5	3	5	4	5	2	
ENCUESTADO 76	5	4	3	1	5	4	4	4	1	4	1	4	4	5	4	5	3	
ENCUESTADO 77	5	4	3	2	5	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	5	2	
ENCUESTADO 78	5	4	3	2	4	4	4	4	1	4	1	4	4	5	5	5	3	
ENCUESTADO 79	5	4	3	2	4	4	4	4	3	4	2	5	4	4	5	5	2	
ENCUESTADO 80	4	4	4	3	4	5	3	5	3	5	5	4	5	1	5	5	4	
ENCUESTADO 81	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	2	5	5	5	
ENCUESTADO 82	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	5	4	5	2	5	5	4	
ENCUESTADO 83	4	4	4	4	3	4	1	4	5	4	4	5	4	3	1	4	4	
ENCUESTADO 84	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
ENCUESTADO 85	3	1	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
ENCUESTADO 86	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	
ENCUESTADO 87	3	3	3	4	2	4	1	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	
ENCUESTADO 88	3	4	3	5	2	4	1	5	5	5	5	3	5	1	4	1	4	
ENCUESTADO 89	3	4	4	5	2	4	1	3	4	4	4	3	5	3	4	3	4	
ENCUESTADO 90	3	4	4	5	2	5	1	5	4	4	4	3	5	2	4	2	4	
ENCUESTADO 91	3	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	
ENCUESTADO 92	3	4	4	5	4	5	1	5	5	5	5	4	5	1	4	1	4	
ENCUESTADO 93	3	3	3	5	4	4	1	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	
ENCUESTADO 94	3	4	3	4	4	5	1	5	4	4	4	4	5	1	4	1	4	
ENCUESTADO 95	3	3	3	4	4	5	1	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	
ENCUESTADO 96	3	4	3	4	5	5	1	5	5	5	5	4	5	1	4	5	1	
ENCUESTADO 97	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	2	4	5	2	
ENCUESTADO 98	2	3	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	1	4	5	1	
ENCUESTADO 99	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	2	4	5	2	
ENCUESTADO 100	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	

ITEMS	VARIABLE 1									VARIABLE 2								
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9
ENCUESTADO 101	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3
ENCUESTADO 102	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	5	2	2
ENCUESTADO 103	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	1	5	4	5	4	5	3	3
ENCUESTADO 104	3	2	5	3	2	3	3	3	4	3	1	5	3	5	4	5	1	4
ENCUESTADO 105	3	2	5	4	2	4	4	4	2	4	1	5	4	5	4	3	3	4
ENCUESTADO 106	3	2	5	3	2	4	4	4	2	4	1	5	4	5	4	2	2	4
ENCUESTADO 107	4	1	4	4	1	4	4	4	2	4	1	5	4	4	4	2	2	4
ENCUESTADO 108	4	2	4	3	1	3	3	3	3	3	1	5	3	5	4	2	2	4
ENCUESTADO 109	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	5	4	3	3	4
ENCUESTADO 110	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	2	2	4
ENCUESTADO 111	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	5	3	3	3	4
ENCUESTADO 112	5	2	4	3	4	4	4	4	3	4	2	5	4	4	2	2	2	4
ENCUESTADO 113	2	3	3	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	5	3	2	2	2
ENCUESTADO 114	5	2	3	3	3	4	4	4	2	4	2	5	4	3	2	3	3	3
ENCUESTADO 115	2	3	1	4	4	4	4	4	1	4	2	3	4	4	4	1	1	1
ENCUESTADO 116	5	3	1	4	4	4	4	4	2	4	2	5	4	4	3	3	3	3
ENCUESTADO 117	4	3	1	4	5	5	5	5	1	5	4	4	5	4	4	2	2	2
ENCUESTADO 118	5	3	1	5	4	5	5	5	1	5	4	5	5	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 119	4	3	1	4	5	5	5	5	1	5	4	3	5	4	4	3	3	3
ENCUESTADO 120	5	4	1	5	4	5	4	2	1	3	3	3	3	3	5	5	3	4
ENCUESTADO 121	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	4
ENCUESTADO 122	5	4	2	5	4	5	4	1	2	3	3	3	3	3	3	5	3	4
ENCUESTADO 123	4	3	3	4	3	4	5	1	2	2	2	2	2	2	5	5	2	4
ENCUESTADO 124	5	4	2	4	4	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	5	3	4
ENCUESTADO 125	4	3	3	4	3	2	5	1	3	1	1	1	1	1	5	5	1	4
ENCUESTADO 126	5	4	2	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
ENCUESTADO 127	4	5	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4
ENCUESTADO 128	5	3	2	4	3	4	4	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	4
ENCUESTADO 129	4	5	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	5	2	2	4
ENCUESTADO 130	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
ENCUESTADO 131	4	5	4	4	4	4	2	4	3	2	2	2	2	2	5	2	2	2
ENCUESTADO 132	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3
ENCUESTADO 133	4	5	4	4	4	5	3	4	2	5	5	1	5	5	5	5	4	4
ENCUESTADO 134	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	5	2	5	4	4	4	4	4
ENCUESTADO 135	4	5	3	4	4	5	3	4	1	5	5	1	5	5	5	5	4	4
ENCUESTADO 136	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	5
ENCUESTADO 137	5	5	3	4	5	5	5	4	1	5	5	1	5	4	4	4	3	5
ENCUESTADO 138	5	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4	3	5
ENCUESTADO 139	5	5	3	4	5	5	5	4	1	5	5	1	5	4	4	4	3	5
ENCUESTADO 140	5	3	3	3	4	4	3	5	1	4	4	1	4	4	4	4	3	4
ENCUESTADO 141	5	5	3	4	4	4	5	5	1	5	5	1	5	4	4	4	3	5
ENCUESTADO 142	5	4	2	4	4	4	4	5	1	3	3	1	3	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 143	5	5	3	4	3	5	5	5	1	5	5	1	5	3	3	4	2	4
ENCUESTADO 144	5	3	2	2	4	4	3	5	1	4	4	1	4	4	4	4	2	5
ENCUESTADO 145	5	5	3	2	3	5	5	5	2	5	5	1	5	4	4	4	2	4
ENCUESTADO 146	5	4	2	2	4	4	4	5	2	5	5	1	5	4	4	4	5	5
ENCUESTADO 147	5	4	2	2	3	4	5	5	4	5	5	2	5	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 148	5	4	2	1	3	3	3	4	4	5	5	2	5	4	4	4	5	5
ENCUESTADO 149	4	3	1	4	3	3	4	4	4	5	5	2	5	4	4	4	5	4
ENCUESTADO 150	4	4	2	1	2	3	3	4	4	4	4	2	4	5	5	4	5	5

ITEMS	VARIABLE 1									VARIABLE 2								
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9
ENCUESTADO 151	4	3	2	1	3	4	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4
ENCUESTADO 152	4	4	2	4	2	3	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	3	4
ENCUESTADO 153	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	1	5	4	4	4	3	4
ENCUESTADO 154	4	4	2	4	3	3	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	4	3
ENCUESTADO 155	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	1	5	4	4	4	3	4
ENCUESTADO 156	4	4	2	5	3	3	4	4	5	5	5	1	5	4	4	4	4	3
ENCUESTADO 157	4	4	3	4	5	4	5	3	5	5	5	1	5	4	4	4	2	4
ENCUESTADO 158	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	5	4	4	4	2	3
ENCUESTADO 159	3	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	1	4	3	5	3	2	3
ENCUESTADO 160	3	3	3	5	4	4	2	4	5	5	5	1	5	3	5	3	1	4
ENCUESTADO 161	3	4	3	4	5	5	2	5	5	4	4	1	4	3	5	3	1	4
ENCUESTADO 162	3	3	4	3	3	5	2	4	5	4	4	1	4	2	5	2	1	4
ENCUESTADO 163	2	4	4	5	5	5	2	4	5	4	4	1	4	3	5	3	1	4
ENCUESTADO 164	2	3	4	4	4	5	2	4	5	4	4	1	4	3	5	3	2	4
ENCUESTADO 165	2	3	3	4	5	3	4	4	5	3	3	1	3	3	5	3	3	4
ENCUESTADO 166	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	3	5	3	2	4
ENCUESTADO 167	2	2	3	5	5	3	4	3	4	3	3	2	3	4	5	4	2	4

Anexo 5: Base de datos (prueba piloto)

ITEMS	VARIABLE 1									VARIABLE 2								
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9
ENCUESTADO 1	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4
ENCUESTADO 2	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4
ENCUESTADO 3	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4
ENCUESTADO 4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	2	3	4	4	4	5	5
ENCUESTADO 5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	1	5	4	4	4	5	5
ENCUESTADO 6	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	5	5
ENCUESTADO 7	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	5	4	4	4	5	5
ENCUESTADO 8	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	5	4
ENCUESTADO 9	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	4	4	4	5	5
ENCUESTADO 10	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	1	3	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 11	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	3	5	5	4
ENCUESTADO 12	5	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	5	5
ENCUESTADO 13	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	4	5	4
ENCUESTADO 14	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	5	4	4	4	5	5
ENCUESTADO 15	4	2	5	4	3	4	5	5	4	5	5	2	5	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 16	4	3	3	5	4	3	5	4	4	5	5	2	5	4	4	4	5	5
ENCUESTADO 17	4	2	4	3	3	3	4	4	4	5	5	2	5	4	4	4	5	4
ENCUESTADO 18	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5
ENCUESTADO 19	4	2	4	5	3	4	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4
ENCUESTADO 20	4	1	3	4	3	3	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4
ENCUESTADO 21	4	2	3	5	3	4	5	5	5	5	5	1	5	4	4	4	5	4
ENCUESTADO 22	5	2	3	4	2	3	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3
ENCUESTADO 23	4	2	2	4	3	4	5	4	5	5	5	1	5	4	4	4	5	4
ENCUESTADO 24	4	3	3	4	2	3	4	4	5	5	5	1	5	4	4	4	5	3
ENCUESTADO 25	4	2	2	3	4	4	5	3	5	5	5	1	5	4	4	4	5	4
ENCUESTADO 26	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	1	5	4	4	4	5	3
ENCUESTADO 27	3	2	1	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	5	5	1
ENCUESTADO 28	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3
ENCUESTADO 29	2	3	2	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	1	1	5	5	1
ENCUESTADO 30	2	3	3	3	3	5	5	3	4	4	4	4	5	3	3	5	5	3
ENCUESTADO 31	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	5	5	1
ENCUESTADO 32	1	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	4	5	5	2
ENCUESTADO 33	1	4	1	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	1	4	5	5	1
ENCUESTADO 34	1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	2	4	5	5	2
ENCUESTADO 35	2	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	2
ENCUESTADO 36	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3
ENCUESTADO 37	2	4	2	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	2
ENCUESTADO 38	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3
ENCUESTADO 39	3	4	2	3	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	5	1
ENCUESTADO 40	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	5	4	5	5	3
ENCUESTADO 41	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	2	5	2
ENCUESTADO 42	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	2	5	2
ENCUESTADO 43	3	4	3	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	5	2	5	2
ENCUESTADO 44	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3
ENCUESTADO 45	3	3	2	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	2	5	2
ENCUESTADO 46	4	5	2	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	2	5	5
ENCUESTADO 47	4	4	2	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	2	3	5
ENCUESTADO 48	5	5	3	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	2	4	4
ENCUESTADO 49	4	3	1	3	3	5	5	3	5	4	2	4	3	4	3	4	4	4
ENCUESTADO 50	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	4	2	4	3	5	3	4	4

ITEMS	VARIABLE 1									VARIABLE 2								
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9
ENCUESTADO 51	4	4	2	4	3	5	4	3	5	5	3	3	3	3	4	3	4	4
ENCUESTADO 52	4	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4
ENCUESTADO 53	4	3	2	3	2	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3
ENCUESTADO 54	3	5	3	5	2	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3
ENCUESTADO 55	3	4	1	4	4	4	3	3	4	5	3	5	5	4	4	4	4	3
ENCUESTADO 56	3	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	4	5	3	4	4	3
ENCUESTADO 57	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3
ENCUESTADO 58	3	5	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	2
ENCUESTADO 59	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	5	5	1
ENCUESTADO 60	2	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3
ENCUESTADO 61	4	4	3	3	1	5	5	5	4	4	4	4	5	1	1	5	5	1
ENCUESTADO 62	2	3	5	4	1	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	3	5	3
ENCUESTADO 63	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5	1
ENCUESTADO 64	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	2	4	5	2	2
ENCUESTADO 65	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	1	4	5	5	1
ENCUESTADO 66	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	2	4	5	5	2
ENCUESTADO 67	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	2
ENCUESTADO 68	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3
ENCUESTADO 69	5	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2
ENCUESTADO 70	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3
ENCUESTADO 71	5	3	4	2	5	3	3	3	4	3	5	5	3	5	4	1	5	1
ENCUESTADO 72	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3
ENCUESTADO 73	5	3	4	2	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	2	2
ENCUESTADO 74	3	5	4	2	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	2	2
ENCUESTADO 75	5	3	3	2	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	4	5	2	2
ENCUESTADO 76	5	4	3	1	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3
ENCUESTADO 77	5	4	3	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	2	2
ENCUESTADO 78	5	4	3	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3
ENCUESTADO 79	5	4	3	2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	2	2
ENCUESTADO 80	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	1	5	5	4	4
ENCUESTADO 81	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	2	5	5	3	5
ENCUESTADO 82	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	5	4	5	2	5	5	4	4
ENCUESTADO 83	4	4	4	4	3	4	1	4	5	4	4	5	4	3	1	4	4	4
ENCUESTADO 84	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCUESTADO 85	3	1	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCUESTADO 86	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4
ENCUESTADO 87	3	3	3	4	2	4	1	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	4
ENCUESTADO 88	3	4	3	5	2	4	1	5	5	5	5	3	5	1	4	1	5	4
ENCUESTADO 89	3	4	4	5	2	4	1	3	4	4	4	3	5	3	4	3	5	4
ENCUESTADO 90	3	4	4	5	2	5	1	5	4	4	4	3	5	2	4	2	5	4
ENCUESTADO 91	3	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	3	5	3	4	3	5	4
ENCUESTADO 92	3	4	4	5	4	5	1	5	5	5	5	4	5	1	4	1	5	4
ENCUESTADO 93	3	3	3	5	4	4	1	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4
ENCUESTADO 94	3	4	3	4	4	5	1	5	4	4	4	4	5	1	4	1	1	4
ENCUESTADO 95	3	3	3	4	4	5	1	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	3
ENCUESTADO 96	3	4	3	4	5	5	1	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5	1
ENCUESTADO 97	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	2	4	5	2	2
ENCUESTADO 98	2	3	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	1	4	5	5	1
ENCUESTADO 99	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	2	4	5	2	2
ENCUESTADO 100	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	2

ITEMS	VARIABLE 1									VARIABLE 2								
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9
ENCUESTADO 101	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3
ENCUESTADO 102	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	5	2	2
ENCUESTADO 103	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	1	5	4	5	4	5	5	3
ENCUESTADO 104	3	2	5	3	2	3	3	3	4	3	1	5	3	5	4	5	5	4
ENCUESTADO 105	3	2	5	4	2	4	4	4	2	4	1	5	4	5	4	3	5	4
ENCUESTADO 106	3	2	5	3	2	4	4	4	2	4	1	5	4	5	4	2	5	4
ENCUESTADO 107	4	1	4	4	1	4	4	4	2	4	1	5	4	4	4	2	2	4
ENCUESTADO 108	4	2	4	3	1	3	3	3	3	3	1	5	3	5	4	2	2	4
ENCUESTADO 109	5	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4
ENCUESTADO 110	5	4	4	4	2	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4
ENCUESTADO 111	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4
ENCUESTADO 112	5	3	3	3	2	4	5	2	4	3	4	4	4	4	3	4	2	5
ENCUESTADO 113	5	4	4	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	1	4	1	4
ENCUESTADO 114	5	4	4	4	1	4	5	2	3	3	3	4	4	4	2	4	2	5
ENCUESTADO 115	5	4	4	4	4	4	2	3	1	4	4	4	4	4	1	4	2	3
ENCUESTADO 116	5	3	3	3	2	4	5	3	1	4	4	4	4	4	2	4	2	5
ENCUESTADO 117	5	3	3	3	2	4	4	3	1	4	5	5	5	5	1	5	4	4
ENCUESTADO 118	5	2	2	2	4	4	5	3	1	5	4	5	5	5	1	5	4	5
ENCUESTADO 119	5	3	3	3	4	4	4	3	1	4	5	5	5	5	1	5	4	3
ENCUESTADO 120	5	2	2	2	4	4	5	4	1	5	4	5	4	2	1	3	3	3
ENCUESTADO 121	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2
ENCUESTADO 122	5	1	1	1	4	4	5	4	2	5	4	5	4	1	2	3	3	3
ENCUESTADO 123	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	1	2	2	2	2
ENCUESTADO 124	5	2	2	2	4	4	5	4	2	4	4	3	3	1	1	3	3	3
ENCUESTADO 125	5	2	2	2	4	4	4	3	3	4	3	2	5	1	3	1	1	1
ENCUESTADO 126	5	2	2	2	4	4	5	4	2	4	4	3	4	2	3	3	3	3
ENCUESTADO 127	3	3	3	3	4	5	4	5	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2
ENCUESTADO 128	2	2	2	2	4	5	5	3	2	4	3	4	4	2	3	2	2	2
ENCUESTADO 129	3	3	3	3	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2
ENCUESTADO 130	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 131	3	2	2	2	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	3	2	2	2
ENCUESTADO 132	2	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
ENCUESTADO 133	4	1	1	1	1	5	4	5	4	4	4	5	3	4	2	5	5	1
ENCUESTADO 134	4	3	3	3	1	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	5	2
ENCUESTADO 135	4	5	5	2	4	1	4	5	3	4	4	5	3	4	1	5	5	1
ENCUESTADO 136	4	4	5	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2
ENCUESTADO 137	4	5	5	2	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	1	5	5	1
ENCUESTADO 138	4	5	4	2	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	2
ENCUESTADO 139	4	5	5	2	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	1	5	5	1
ENCUESTADO 140	4	5	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	5	1	4	4	1
ENCUESTADO 141	4	3	4	2	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	1	5	5	1
ENCUESTADO 142	4	3	4	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	1	3	3	1
ENCUESTADO 143	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	1	5	5	1
ENCUESTADO 144	4	4	5	5	5	5	5	3	2	2	4	4	3	5	1	4	4	1
ENCUESTADO 145	4	3	2	2	2	2	5	5	3	2	3	5	5	5	2	5	5	1
ENCUESTADO 146	4	4	3	3	3	3	5	4	2	2	4	4	4	5	2	5	5	1
ENCUESTADO 147	4	2	2	2	2	2	5	4	2	2	3	4	5	5	4	5	5	2
ENCUESTADO 148	4	3	3	3	3	3	5	4	2	1	3	3	3	4	4	5	5	2
ENCUESTADO 149	4	3	1	1	1	1	4	3	1	4	3	3	4	4	4	5	5	2
ENCUESTADO 150	2	4	3	3	3	3	4	4	2	1	2	3	3	4	4	4	4	2

ITEMS	VARIABLE 1									VARIABLE 2								
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9
ENCUESTADO 151	1	4	2	4	2	4	4	3	2	1	3	4	5	3	5	5	5	2
ENCUESTADO 152	1	5	3	4	3	4	4	4	2	4	2	3	4	4	5	5	5	2
ENCUESTADO 153	1	5	1	4	1	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	1	
ENCUESTADO 154	2	5	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	5	5	1	
ENCUESTADO 155	2	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	1	
ENCUESTADO 156	3	4	3	4	4	4	4	4	2	5	3	3	4	4	5	5	1	
ENCUESTADO 157	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	5	5	1	
ENCUESTADO 158	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	1	
ENCUESTADO 159	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	5	4	4	5	4	1	
ENCUESTADO 160	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	2	4	5	5	1	
ENCUESTADO 161	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	2	5	5	4	1	
ENCUESTADO 162	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3	5	2	4	5	4	1	
ENCUESTADO 163	4	3	4	4	4	5	2	4	4	5	5	5	2	4	5	4	1	
ENCUESTADO 164	4	3	4	4	4	5	2	3	4	4	4	5	2	4	5	4	1	
ENCUESTADO 165	4	5	4	4	4	5	2	3	3	4	5	3	4	4	5	3	1	
ENCUESTADO 166	2	5	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	5	5	1	
ENCUESTADO 167	2	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	1	