

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y TRANSPARENCIA DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL GOBIERNO REGIONAL
CAJAMARCA, 2022**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

ELVIS JHON CERQUIN CADENILLAS

Asesora:

Mg. MARÍA ELENA CÁRDENAS LEÓN

Cajamarca, Perú

2024

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: **ELVIS JHON CERQUIN CADENILLAS**
DNI: **46804202**
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de **CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**, Mención: **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**
2. Asesor(a):
Mg. MARÍA ELENA CÁRDENAS LEÓN.
3. Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
GOBIERNO ELECTRÓNICO Y TRANSPARENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA, 2022.
6. Fecha de evaluación: **26/01/2025**
7. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (ORIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **23%**
9. Código Documento: **trn:oid::3117:423519513**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **27/01/2025**

*Firma y/o Sello
Emisor Constancia*



Mg. MARÍA ELENA CÁRDENAS LEÓN
DNI: **42283503**

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2024 by
ELVIS JHON CERQUIN CADENILLAS
Todos los derechos reservados



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11 a.m. horas del día 19 de noviembre de dos mil veinticuatro, reunidos en el Aula 1Q-206 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por, **el Dr. INDALECIO ENRIQUE HORNA ZEGARRA**, **la Dra. YRMA VIOLETA ROJAS ALCALDE**, **la Mtro. ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO**, y en calidad de Asesora **la Mg. MARÍA ELENA CÁRDENAS LEÓN**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y TRANSPARENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA, 2022"**; presentada por el **Bachiller En Ingeniería Informática y de Sistemas ELVIS JHON CERQUIN CADENILLAS**.

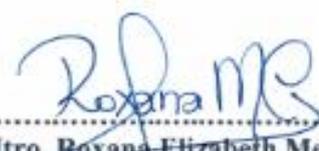
Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR con la calificación de diecisiete la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller En Ingeniería Informática y de Sistemas ELVIS JHON CERQUIN CADENILLAS**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 12:00pm horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Mg. María Elena Cárdenas León
Asesora


.....
Dr. Indalecio Enrique Horna Zegarra
Jurado Evaluador


.....
Dra. Yrma Violeta Rojas Alcalde
Jurado Evaluador


.....
Mtro. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi fuente de fortaleza, Dios, quien ha estado conmigo en cada paso del camino y me ha cuidado, permitiéndome llegar a este hito importante en mi carrera.

También dedico esta tesis a mi madre, por su apoyo incondicional, su cariño y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mi hija Camila Fabiana, por ser mi mayor motivación y llenarme de alegría con su amor. Y a familia quienes siempre han estado a mi lado, brindándome su apoyo incondicional y aliento constante para alcanzar la finalización de mi maestría.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, deseo expresar mi gratitud a Dios por su bendición en mi vida, permitiéndome alcanzar este logro deseado.

A mi pareja por su constante apoyo y enseñanza, su ejemplo me ha inspirado a nunca rendirme y perseverar, el cual me ha guiado en cada paso.

A mi asesora de tesis, por su valiosa orientación y asesoramiento en la realización de mi trabajo de tesis.

EPÍGRAFE

“El Gobierno Electrónico y la transparencia es el mejor antídoto para la corrupción y el abuso de poder”.

David Cameron

ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.1 Contextualización.....	1
1.1.2 Descripción del problema.....	3
1.1.3 Formulación del problema.....	3
1.2 Justificación e importancia.....	4
1.2.1 Justificación científica.....	4
1.2.2 Justificación técnica-práctica.....	4
1.2.3 Justificación institucional y personal.....	4
1.3 Delimitación de la investigación.....	5
1.3.1 Delimitación Espacial.....	5
1.3.2 Delimitación Temporal.....	5
1.3.3 Delimitación Poblacional.....	5
1.4 Limitaciones.....	5
1.5 Objetivos de la Investigación.....	5
1.5.1 Objetivo General.....	5
1.5.2 Objetivos Específicos.....	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1 Nivel Internacional.....	7
2.1.2 Nivel Nacional.....	8
2.1.3 Nivel Local.....	9
2.2 Marco Legal.....	10
2.3 Marco doctrinal (Bases teóricas).....	13
2.3.1 Gobierno Electrónico (GE).....	13
2.3.2 Transparencia de Información pública.....	22
2.4 Marco conceptual.....	25
2.4.1 Gobierno Electrónico (GE).....	25
2.4.2 La Transparencia y acceso a la información pública (TAIP).....	28
2.5 Definición de términos básicos.....	33
CAPÍTULO III.....	37
PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	37
3.1 Hipótesis.....	37
3.1.1 Hipótesis General.....	37

3.1.2	<i>Hipótesis Específicas</i>	37
3.2	Variables	37
3.3	Operacionalización de los componentes de la hipótesis	37
CAPÍTULO IV.....		39
MARCO METODOLÓGICO		39
4.1	Ubicación Geográfica	39
4.2	Diseño de la Investigación	40
4.3	Métodos de Investigación.....	40
4.4	Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	40
4.4.1	<i>Población</i>	40
4.4.2	<i>Muestra</i>	41
4.4.3	<i>Unidad de análisis</i>	42
4.4.4	<i>Unidad de observación</i>	42
4.5	Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	42
4.6	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	43
4.7	Equipos, materiales, insumos	43
4.7.1	<i>Equipos</i>	43
4.7.2	<i>Materiales</i>	43
4.7.3	<i>Insumos</i>	43
4.8	Matriz de consistencia metodológica.....	43
CAPÍTULO V.....		47
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		47
5.1	Presentación de resultados.....	47
5.2	Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	57
5.3	Contrastación de hipótesis	61
CAPÍTULO VI.....		64
PROPUESTA		64
6.1.	Formulación de la propuesta para la solución del problema	64
6.2.	Costos de implementación de la propuesta.....	66
6.3.	Beneficios que aporta la propuesta	68
CONCLUSIONES.....		70
RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS		72
REFERENCIAS		73
APENDICES		79
ANEXOS		96

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables.....	38
Tabla 2: Modalidades contractuales de trabajadores del Gobierno Regional Cajamarca, diciembre del 2022.....	41
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad	42
Tabla 4: Matriz de consistencia metodológica.	45
Tabla 5: Distribución de la población según características sociales.....	47
Tabla 6: Prueba de normalidad.....	48
Tabla 7: Valoración del coeficiente de correlación de Spearman.....	48
Tabla 8: Nivel de calidad del gobierno electrónico en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.....	48
Tabla 9: Nivel de transparencia de acceso a la información pública en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.....	49
Tabla 10: Correlación entre las variables gobierno electrónico y transparencia de acceso a la información pública	52
Tabla 11: OE 1: Describir el nivel de calidad del gobierno electrónico en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.....	52
Tabla 12: OE 2: Determinar el nivel de transparencia de acceso a la información pública en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.....	52
Tabla 13: OE 3: Correlación entre el gobierno electrónico y la dimensión accesibilidad a la información en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.....	53
Tabla 14: OE 4: Correlación entre el gobierno electrónico y la dimensión fórmulas de solicitud en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.....	54
Tabla 15: OE 5: Correlación entre el gobierno electrónico y la dimensión servidor público capacitado en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.....	54
Tabla 16: OE 6: Correlación entre el gobierno electrónico y la dimensión de publicación en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.....	57

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Mapa de ubicación del Gobierno Regional Cajamarca.....	39
Figura 2: Sede del Gobierno Regional Cajamarca	39

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

DS: Decreto Supremo.

e-Gobierno: Gobierno Electrónico.

G2B: Gobierno a Empresa.

G2C: Gobierno a Ciudadano.

G2E: Gobierno a Empleados.

G2G: Gobierno a Gobierno.

GRC: Gobierno Regional Cajamarca.

IA: Inteligencia Artificial.

ITU: Unión Internacional de Telecomunicaciones.

LTAIP: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

MINEDU: Ministerio de Educación.

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

OEA: Organización de los Estados Americanos.

ONGEI: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática.

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

PCM: Presidencia de Consejo de Ministros.

RLTAIP: Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Pública.

RM: Resolución Ministerial.

SGP: Secretaria de Gestión Pública.

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences.

TDT: Televisión Digital Terrestre.

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación.

TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos.

UGEL: Unidad de Gestión Educativa Local.

URL: Uniform Resource Locator (Localizador de Recursos Uniforme).

GLOSARIO

Acceso a la Información: Es el derecho de las personas a obtener, conocer, y utilizar información de carácter público o privado, en cualquier formato o medio. Esto incluye la posibilidad de solicitar, recibir, y utilizar información de manera libre y sin restricciones, y de manera efectiva, transparente y oportuna.

Base de Datos: Conjunto de datos que se almacena y se gestiona electrónicamente. Permite la entrada, almacenamiento, recuperación y gestión eficiente de la información, facilitando el acceso y la manipulación de datos de manera estructurada.

Brecha Digital: Se refiere a la falta de acceso y la utilización de la tecnología de la información y la comunicación (TIC) entre diferentes grupos de población, regiones o sectores. Incluye la falta de acceso a internet, dispositivos tecnológicos, entre otros.

Canales Digitales: Son los medios a través de los cuales se difunden los contenidos y servicios ofrecidos por una entidad. Estos incluyen canales tradicionales como la atención en persona, el contacto telefónico y el uso de medios electrónicos.

Gobierno Electrónico: Se refiere al uso de las tecnologías de la información y comunicaciones por parte de las instituciones gubernamentales para mejorar la calidad de los servicios y la información ofrecidos a la ciudadanía, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública y promover la transparencia y participación ciudadana.

Información Pública: Es aquella información que es generada, recolectada y producida por las autoridades o instituciones públicas en el desempeño de sus funciones. Esta información puede incluir desde datos estadísticos y documentos oficiales hasta registros de transacciones, correspondencia, mapas, imágenes, videos, etc.

Interoperabilidad: Se refiere a la capacidad de sistemas, tecnologías o entidades distintas para trabajar de manera conjunta y compartir información de manera efectiva.

Modernización del Estado: Se refiere a la implementación de cambios y mejoras en las estructuras, procesos y servicios gubernamentales utilizando las tecnologías de la

información y la comunicación (TIC) para ser un gobierno más ágil, más eficientes, transparentes, accesibles y adaptados a la sociedad contemporánea.

Participación Ciudadana: Colaboración activa y directa de la ciudadanía en la toma de decisiones y asuntos públicos. Puede manifestarse a través de la votación, consultas públicas, actividades comunitarias y la contribución a iniciativas gubernamentales.

Portal Web: Es un sitio web (conjuntos de páginas web) con una interfaz intuitiva para presentar información y servicios como noticias, búsqueda de información, directorios, servicios de correo electrónico, herramientas de comunicación, entre otros. Los portales web pueden ser operados por organizaciones gubernamentales, empresas o individuos.

Sistemas de Información: Son conjuntos organizados de componentes (hardware, software, datos, procedimientos y personas) diseñados para recopilar, procesar, almacenar y distribuir información de una organización.

Transparencia y Acceso a la Información Pública: Se refieren a que la información gubernamental sea accesible y comprensible para la ciudadanía. La transparencia implica la divulgación proactiva de datos y decisiones gubernamentales, garantizando que la información esté disponible de manera abierta y clara.

Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC): Se refiere al uso de herramientas y técnicas utilizadas para procesar, almacenar, transmitir y presentar información en formato digital, usando dispositivos, software y tecnologías, como computadoras, dispositivos móviles, redes de comunicación, internet, aplicaciones y servicios en línea. Las TIC son esenciales para el funcionamiento de la sociedad actual, y se utilizan en la educación, el negocio, la medicina, la comunicación y el gobierno.

TIC para el Gobierno: Se refieren al uso estratégico de la tecnología en la administración pública. Involucra la aplicación de herramientas digitales y sistemas informáticos para mejorar la eficiencia administrativa, la prestación de servicios y la interacción con la ciudadanía.

RESUMEN

El impacto positivo del Gobierno Electrónico en la sociedad y los servidores públicos, se ve afectado por la falta de conocimiento sobre la normativa de la ley de transparencia y acceso a la información pública. Esta carencia genera una brecha significativa entre el ciudadano y el Estado, impidiendo un cumplimiento efectivo del rol dinámico que el Estado debe desempeñar en la sociedad.

Con el propósito de abordar esta problemática, la presente investigación se enfoca en determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la transparencia de acceso a la información pública en el Gobierno Regional de Cajamarca (GRC) en el año 2022. La metodología adoptada sigue un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. La recopilación de datos se realizó mediante encuestas, utilizando un cuestionario compuesto por 36 preguntas divididas en 18 ítems para cada variable. Este cuestionario fue dirigido a 219 trabajadores del GRC.

Los resultados revelan una correlación muy alta y significativa de 0.659 entre las variables, confirmada a un nivel de significancia de 0,000. Este hallazgo lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. En conclusión, se establece que existe una relación positiva entre el Gobierno Electrónico y la transparencia de la información en el ámbito del Gobierno Regional Cajamarca.

Palabras clave: Gobierno electrónico, transparencia de acceso a la información pública.

ABSTRACT

The positive impact of Electronic Government on society and public servants is affected by ignorance about the regulations of the transparency law and access to public information. This lack creates a significant gap between the citizen and the State, preventing the effective fulfillment of the dynamic role that the State must play in society.

With the purpose of addressing this problem, this research focuses on determining the relationship between Electronic Government and the transparency of access to public information in the Regional Government of Cajamarca in the year 2022. The methodology adopted follows a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional and correlational design. Data collection was carried out through surveys, using a questionnaire composed of 36 questions divided into 18 items for each variable. This questionnaire was addressed to 219 workers from the Regional Government of Cajamarca.

The results reveal a very high and significant correlation of 0.659 between the variables, confirmed at a significance level of 0.000. This finding leads to the rejection of the null hypothesis and the acceptance of the alternative hypothesis. In conclusion, it is established that there is a positive relationship between Electronic Government and the transparency of information in the Regional Government of Cajamarca.

Keywords: Electronic government, transparency in access to public information.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Contextualización

En la gestión pública el término Gobierno Electrónico (GE), describe el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para prestar servicios gubernamentales, y es cada vez más popular en la actualidad. Para las entidades gubernamentales es importante la gestión y administración de los recursos del Estado, así como ofrecer servicios de calidad que satisfagan las exigencias de la ciudadanía.

De acuerdo con una encuesta llevada a cabo por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) acerca del GE, Corea del Sur sobresale como uno de los líderes globales más destacados en este campo, con elevadas cifras en el Nivel de Participación Electrónica y Nivel de Evolución del GE. Este reconocimiento global se debe a la dirección política, la visión precisa y la colaboración entre instituciones (Suk Kim y Chung, 2016).

Según Mergel (2018) señala que en Estados Unidos se estableció la plataforma challenge.gov con el propósito de que los ciudadanos divulguen los problemas que enfrenta el gobierno, con el fin de impulsar la innovación gubernamental a través de la participación ciudadana. No obstante, no todos los proyectos de GE han tenido éxito; algunos han fracasado por fallos en su implementación, tal como ocurrió con las estructuras gubernamentales en el país de Iraq (Khamees & Tarek, 2020). Por otro lado, Akatkin, Yasinovskaya, Drozhzhinov y Konyavskiy (2016) mencionan que una encuesta de la ONU (2012 y 2014) acerca del GE mostró que Rusia se situaba en la posición 27 y en el 2016 sufrió una caída de 8 puntos, situándose en la posición 35 en el ranking global de GE, lo que motivó as del GE.

La Organización de los Estados Americanos (OEA) señaló en 2015 que el e-gobierno en América Latina ha agilizado los procesos gubernamentales y aumentado la transparencia. No obstante, en Chile, a pesar de los avances a nivel nacional, persisten brechas digitales en los gobiernos locales. Sin embargo, en Chile, aunque el gobierno central está muy avanzado en el uso de tecnología, los gobiernos locales aún enfrentan desafíos, como la falta de acceso a internet en algunas zonas y diferentes niveles de conocimiento tecnológico entre la población (González et al., 2020).

La insuficiente inversión en tecnología y la falta de compromiso político en países como Argentina, Uruguay, Ecuador y Chile han limitado el avance del GE. Esta situación ha perjudicado la capacidad de estos países para competir a nivel internacional en la era digital" (Oviedo et al., 2018).

En el caso de Perú, los esfuerzos para implementar el GE iniciaron en el año 2000, con la meta de modernizar e innovar la administración pública (López, 2017). Posteriormente, en el año 2013, fue aprobada la Política Nacional de GE, que impulsa el uso de las TIC como herramienta para el desarrollo del país, garantizar la seguridad de los datos y fomentar la transparencia en la gestión pública (Duarte, 2017).

El GE ha pasado de ser una idea innovadora a una herramienta fundamental para modernizar la gestión pública en Perú. La Agenda Digital 2.0 reconoce que esta transformación digital no se limita a simplificar los procesos internos, sino que implica un cambio de paradigma hacia una administración pública más centrada en el ciudadano, brindando servicios de calidad y que los trámites sea más eficientes y accesibles (PCM ONGEI, 2011).

En este contexto, La transformación digital del Estado, impulsada por el GE, es clave para optimizar los procesos internos y mejorar la calidad de los servicios públicos. Al adoptar las tecnologías de la información y comunicación, las instituciones públicas se adaptan a las demandas de una sociedad cada vez más digital, generando una gestión más ágil y eficiente.

1.1.2 Descripción del problema

El GRC se encuentra a la vanguardia de la transformación digital, buscando integrar y optimizar sus procesos mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación. Este enfoque no solo busca aumentar la competitividad y el desarrollo institucional, sino también promover una sociedad más justa e inclusiva, donde todos los ciudadanos tengan acceso a los servicios públicos de manera eficiente y equitativa.

La Ley de Transparencia (DL-27806) busca promover la participación ciudadana en la gestión pública al garantizar el acceso a información veraz y oportuna sobre las acciones del Estado. Para lograrlo, obliga a los funcionarios a publicar de manera abierta y accesible en internet todos los datos relevantes sobre su gestión, y a responder de forma clara y concisa a las solicitudes de información que realicen los ciudadanos.

Con el propósito de promover una gestión pública más eficiente y transparente, esta investigación se centrará en evaluar el desempeño del GE y la transparencia de acceso a la información pública (TAIP) en el GRC. Los resultados obtenidos permitirán mejorar los servicios ofrecidos a la ciudadanía y fortalecer la TAIP.

1.1.3 Formulación del problema

Pregunta principal

¿Cuál es la relación entre el GE y la TAIP en el GRC, 2022?

Preguntas auxiliares

- ¿Cuál es el nivel de calidad del GE en el GRC en 2022?
- ¿Cómo se puede determinar el nivel de TAIP en el Gobierno Regional Cajamarca en 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el GE y la accesibilidad a la información en el GRC en 2022?

- ¿Cómo se puede identificar la relación entre el GE y las fórmulas de solicitud en el GRC en 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el GE y el servidor público capacitado en el GRC en 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el GE y la publicación en el GRC en 2022?

1.2 Justificación e importancia

1.2.1 Justificación científica

La presente investigación tiene como finalidad contribuir a la modernización de la gestión pública en el GRC, mediante la promoción del uso de tecnologías de la información y comunicación. Al evaluar la implementación del GE y la TAIP, se busca optimizar los servicios públicos, reducir costos y mejorar la satisfacción ciudadana.

Los resultados de este estudio se alinean con los objetivos estratégicos del Plan Nacional de GE, impulsando así el desarrollo de una administración pública más eficiente y transparente.

También servirá como un precedente para futuras investigaciones.

1.2.2 Justificación técnica-práctica

La transformación digital en la administración pública es fundamental para garantizar una atención ciudadana eficiente y transparente. En este sentido, el presente estudio se centra en analizar el uso de las TIC en el GRC. Al optimizar los procesos internos y facilitar el acceso a la información, las TIC se convierten en herramientas clave para fomentar la participación ciudadana y tomar mejores decisiones.

1.2.3 Justificación institucional y personal

Este estudio tiene como objetivo modernizar la gestión pública en la región de Cajamarca a través de la implementación de un GE más eficiente y transparente. Al

analizar los procesos actuales, se busca identificar las oportunidades de mejora para optimizar los servicios públicos y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Además, los resultados de esta investigación no solo han permitido fortalecer nuestra comprensión del GE y la TAIP, sino que también han sentado las bases para futuras mejoras en la gestión pública de nuestra institución. Asimismo, este estudio ha sido fundamental para alcanzar el grado académico de Maestro en Administración y Gerencia Pública.

1.3 Delimitación de la investigación

1.3.1 Delimitación Espacial

La investigación se llevó a cabo en el GRC, con sede en la ciudad de Cajamarca.

1.3.2 Delimitación Temporal

Los datos para esta investigación fueron recolectados durante el periodo de enero hasta diciembre de 2022.

1.3.3 Delimitación Poblacional

Esta investigación se centró en analizar cómo el GE contribuye a mejorar la gestión, la transparencia y los servicios públicos, analizando la efectividad de las herramientas tecnológicas utilizadas para mejorar la gestión y los servicios.

1.4 Limitaciones

La principal limitación de esta investigación se vio afectada por la poca disponibilidad de tiempo de los servidores para llenar las encuestas.

1.5 Objetivos de la Investigación

1.5.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el GE y la TAIP en el GRC, 2022.

1.5.2 *Objetivos Específicos*

- Describir el nivel de calidad del GE en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.
- Determinar el nivel de TAIP en el GRC, 2022.
- Analizar la relación que existe entre el GE y la accesibilidad a la información en el GRC, 2022.
- Identificar la relación que existe entre el GE y las fórmulas de solicitud en el GRC, 2022.
- Buscar la relación que existe entre el GE y el servidor público capacitado en el GRC, 2022.
- Analizar la relación que existe entre el GE y la publicación en el GRC, 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Nivel Internacional

Zambrano (2021), en su tesis doctoral resalta la importancia del GE como herramienta para fomentar la TAIP. Los hallazgos de su estudio, basados en datos cuantitativos, revelan que existe una asociación positiva y robusta entre ambas variables. En otras palabras, se concluyó que, cuanto mayor es el desarrollo del GE en una provincia, mayor es su nivel de transparencia.

Tirenti (2019), en su tesis de maestría, demostró en su estudio que la implementación del Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) en Argentina entre 2016 y 2019 tuvo un impacto positivo en la TAIP. Al analizar los datos recopilados a través de encuestas, el investigador concluyó que el GDE no solo redujo el uso de papel y unificó los sistemas de gestión, sino que también facilitó el acceso del público a la información gubernamental. Estos hallazgos sugieren que la adopción de tecnologías digitales en la administración pública puede mejorar significativamente la eficiencia y la transparencia de los procesos gubernamentales.

Soto (2017), con su tesis de maestría, analizó cómo el GE en Chile ha facilitado la TAIP. A través de un estudio cuantitativo, con diseño no experimental y de tipo transeccional y descriptivo correlacional; el investigador concluyó que la implementación de tecnologías digitales ha optimizado los procesos internos del gobierno, lo que se traduce en una atención más eficiente y transparente al ciudadano. En otras palabras, el GE ha mejorado la forma en que las personas pueden obtener y utilizar la información gubernamental.

2.1.2 Nivel Nacional

Salvatierra (2022), en su tesis, demostró en su estudio que existe una fuerte relación positiva entre la implementación del GE y la percepción de transparencia de la información en la Municipalidad Provincial de Cangallo. Con la metodología de enfoque cuantitativo, y a través de una encuesta aplicada a 40 usuarios revelaron una correlación estadísticamente significativa menor a 0.05 entre ambas variables. En conclusión, se encontró que la mayoría de los encuestados valoraron positivamente los servicios electrónicos ofrecidos por la municipalidad y consideraron que estos contribuyen a una mayor transparencia en la gestión pública.

Silva (2021), mediante su tesis de, analizó el impacto del GE en la transparencia institucional. Utilizando una metodología con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, y a través de una encuesta aplicada a 35 colaboradores, se obtuvo como resultado una correlación positiva entre ambas variables, indicando que a medida que se implementa el GE, aumenta la percepción de transparencia por parte de los colaboradores municipales. Aunque la mayoría de los encuestados calificó tanto el GE como la Transparencia como regulares, la relación estadísticamente significativa entre ambas variables sugiere un vínculo directo, así como un correcto funcionamiento de su sitio web institucional.

Torres (2021), con su estudio, demostró que la implementación del GE en la provincia de Ferreñafe ha tenido un impacto positivo en la gobernabilidad local. Como metodología se aplicó un enfoque descriptivo y correlacional para evaluar la relación entre ambas variables. Los resultados de su investigación, basados en encuestas a servidores municipales y actores clave, revelaron una fuerte correlación entre el uso de tecnologías de la información y la mejora de la eficiencia, la transparencia y la capacidad de respuesta del gobierno. Estos hallazgos sugieren que el GE es una herramienta valiosa para fortalecer la gobernabilidad y fomentar la participación ciudadana.

Huaira (2021), con su investigación, exploró el impacto del GE en la gestión pública de Huancavelica. Se utilizó una metodología descriptiva correlacional, y de diseño correlativo transeccional. Aunque los resultados sugieren una influencia positiva, el análisis estadístico no alcanzó una significancia estadística completa, la investigación subraya la importancia de continuar explorando y promoviendo el uso de estas tecnologías para mejorar la eficiencia y la transparencia en la gestión gubernamental.

Izquierdo (2021), con su trabajo, demostró que el GE desempeñó un papel crucial en la gestión pública durante la pandemia de COVID-19. Se utilizó una metodología tipo correlacional explicativa y de diseño no experimental cuantitativo. Los resultados de su estudio revelaron una fuerte correlación positiva entre la implementación del GE y la eficiencia de los procesos administrativos. Esto sugiere que las herramientas digitales han sido fundamentales para mantener la continuidad de los servicios públicos y mejorar la transparencia en un contexto de crisis sanitaria.

Alva y Ramos (2021), en su investigación de maestría, utilizaron un enfoque cuantitativo para analizar la relación entre el GE y la gestión de transparencia en la Municipalidad Distrital de Taricá. A través de un diseño correlacional, los autores encontraron una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables, lo que sugiere que la implementación de tecnologías de la información ha contribuido significativamente a mejorar la transparencia en los procesos municipales, facilitando la accesibilidad a la información pública y fortaleciendo la confianza de los ciudadanos en la institución.

2.1.3 Nivel Local

En su tesis de maestría, López (2023), empleando la técnica de diseño no experimental, descriptivo y correlacional, y empleando un análisis estadístico robusto, reveló que el GE y la eficacia en la administración pública tienen una conexión positiva y significativa. La encuesta realizada a 50 empleados de una entidad pública en

Cajamarca revela que la adopción de tecnologías digitales ha elevado la calidad y la eficiencia de los servicios públicos, al tiempo que facilita el acceso a la información.

Alvarado (2023), en su disertación, se enfocó en desentrañar cómo el GE influye en el rendimiento de los maestros del MINEDU en Cajamarca. Adoptando un enfoque no experimental, descriptivo y correlacional, y llevando a cabo una encuesta a 95 maestros seleccionados de las UGELES de Cajamarca, se descubrió que el uso de herramientas digitales ha elevado notablemente el rendimiento profesional de cada maestro y ha potenciado la transparencia y eficiencia en la administración educativa, lo que también se considera esencial para evitar actos de corrupción.

2.2 Marco Legal

La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) es la entidad gubernamental encargada de dirigir y supervisar la implementación de tecnologías digitales en toda la administración pública, estableciendo las normas y lineamientos necesarios para garantizar su eficacia y eficiencia.

Marco Normativo

Las siguientes leyes y decretos constituyen un marco normativo clave para la implementación de la transparencia y el GE en el Perú, facilitando el acceso a la información pública y promoviendo una gestión más eficiente y participativa.

- **Ley N° 27783 - Ley de Bases de la Descentralización:** es la base para que el Perú se organice de manera descentralizada. Esta ley divide las tareas y responsabilidades entre el gobierno central, los gobiernos regionales y los municipios. Gracias a esta ley, las personas tienen más voz y voto en las decisiones que se toman en sus comunidades, y es más fácil usar la tecnología para hacer trámites y acceder a información.
- **Ley N° 28158 - LOPE:** es la ley que establece las funciones y responsabilidades del Poder Ejecutivo, y cómo deben trabajar los ministerios

y entidades del gobierno. Esta ley es fundamental para la gestión pública moderna, implementando herramientas digitales para que la información sea pública transparente.

- **Ley N° 27867 - LOGR:** Refiere las bases legales para que los gobiernos regionales funcionen de manera autónoma, otorgándoles facultades para la toma de decisiones y puedan administrar sus recursos. Con el propósito de fomentar la claridad y el involucramiento ciudadano, esta normativa los obliga a implementar herramientas tecnológicas que permitan una gestión pública más eficiente y accesible.
- **Ley N° 27444 - LPAG:** esta normativa fomenta la modernización de la gestión pública al promover la implementación de herramientas tecnológicas que agilizan los trámites administrativos y facilitan la disposición de la información pública, con el objetivo de brindar servicios de calidad a la ciudadanía.
- **Decreto Supremo (DS) N° 004-2013-PCM - Política Nacional de Modernización del Estado:** esta política orienta los esfuerzos hacia una administración pública más eficiente, transparente y orientada a resultados, promoviendo la adopción de TIC como herramientas fundamentales para optimizar la prestación de servicios públicos y fortalecer la relación con los ciudadanos.
- **Resolución Ministerial (RM) N° 085-2012-PCM - Plan de Acción de Gobierno Abierto:** este plan promueve el uso intensivo de las TIC para facilitar la disponibilidad de la información pública, impulsar que colabore el Estado y la sociedad civil, y mejorar la calidad de los servicios público.
- **RM N° 125-2013-PCM - Plan Nacional de la Modernización de la Gestión Pública 2013-2016:** este plan promueve la adopción de tecnologías de la

información y la comunicación para simplificar trámites, reducir costos y brindar servicios más personalizados a los ciudadanos.

- **Ley N° 27806 - Ley de TAIP:** esta normativa legal impone a las entidades estatales la obligación de publicar de manera abierta y accesible información sobre sus actividades, presupuestos, contrataciones y demás asuntos de interés público, contribuyendo así a una mayor rendición de cuentas.
- **Ley N° 27927 - Modificaciones a la ley de TAIP:** esta norma introduce una serie de modificaciones a la Ley N° 27806 con el objetivo de adaptarla a los nuevos desafíos de la era digital, garantizando un acceso amplio a la información y una mejor rendición de cuentas por parte de las entidades estatales.
- **DS N° 043-2003-PCM:** unifica y sistematiza todas las normas relacionadas con el acceso a la información pública en un solo documento oficial, el Texto Único Ordenado. Esta consolidación normativa facilita el entendimiento y la aplicación de la ley en todas las entidades del Estado, promoviendo una mayor transparencia y rendición de cuentas.
- **DS N° 072-2003-PCM:** Aprueba el reglamento de la Ley de TAIP, impulsando la creación y uso de plataformas electrónicas como un mecanismo eficaz para difundir información pública.
- **DS N° 063-2010-PCM:** establece un modelo uniforme de portal de transparencia para todas las entidades públicas. Esta medida obliga a las instituciones del Estado a publicar información clave de manera estandarizada y accesible en sus sitios web oficiales, garantizando así un mayor nivel de transparencia en la gestión pública.
- **RM N° 200-2010-PCM:** actualiza las normas para la incorporación de los portales de transparencia, reemplazando las anteriores disposiciones. Esta

nueva directiva establece lineamientos más precisos y completos para garantizar que las entidades públicas publiquen información de manera estandarizada y accesible en sus sitios web.

- **Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del GRC año 2013:** este documento detalla paso a paso cómo realizar un trámite, desde que se presenta la solicitud hasta que sea obtenida la respuesta. Con el TUPA, podrás conocer los requisitos exactos, los plazos establecidos y los canales disponibles para hacer efectiva tu solicitud ante el GRC.

2.3 Marco doctrinal (Bases teóricas)

2.3.1 Gobierno Electrónico (GE)

En la década de los 80 significó un punto de inflexión en la manera de comprender y gestionar los asuntos públicos en los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Sus sistemas burocráticos tradicionales de administración pública se mostraban cada vez más ineficientes para abordar esta situación, por lo cual impulsó la exploración de métodos innovadores de organización y gestión, más flexibles, eficientes y orientadas al ciudadano (Casas, 2016).

En las últimas dos décadas, los gobiernos han experimentado una transformación digital significativa, adoptando con mayor frecuencia las TIC para optimizar sus procesos internos y mejorar la atención al ciudadano (Manoharan e Ingrams, 2018).

La adopción de las TIC como GE en todos los niveles gubernamentales ha permitido una transformación digital que busca optimizar los procesos internos y reforzar el vínculo entre el Estado y la ciudadanía (Rincón y Vergara, 2017).

La denominación del GE ha evolucionado con el tiempo, dando lugar a términos como e-Governance y gobierno digital, en un reflejo de las constantes innovaciones

tecnológicas y las nuevas formas de interacción entre el Estado y la ciudadanía (Abadía et ál, 2009).

El GE ha revolucionado la gestión pública, transformando una administración tradicional y burocrática en una entidad más dinámica, transparente, capaz de adaptarse a las demandas cambiantes de la sociedad y orientada a cubrir la demanda de la población de manera eficiente ofreciendo servicios de calidad en cualquier momento y lugar (Naser y Concha, 2011).

Teorías sobre gobierno electrónico

En esta sección se consideran dos teorías fundamentales para el estudio: la teoría de la globalización y la teoría de la burocracia. Ambas buscan destacar la importancia de que los gobiernos impulsen el involucramiento activo del ciudadano, reconociendo su importante papel en la resolución de problemas sociales. Los gobiernos han de impulsar que se tenga mayor participación ciudadana en la toma de decisiones públicas, reconociendo a los ciudadanos no solo como usuarios de servicios, sino como socios activos en la gestión del Estado. De acuerdo con Kamarck (2000), existe una percepción de que los ciudadanos deben ser vistos tanto como clientes que demandan servicios de calidad, como propietarios legítimos de los procesos gubernamentales. En este contexto, los gobiernos deben aprovechar las lecciones aprendidas del sector privado en el uso de servicios electrónicos, ya que estos han demostrado ser efectivos para acercar a las instituciones públicas a la ciudadanía y fomentar una relación más dinámica y centrada en las personas.

Teoría de la globalización

La globalización ha permitido que el mundo se vuelva cada vez más interconectado, reduciendo las barreras geográficas y temporales en la interacción entre burócratas y ciudadanos, lo que es facilitado por el GE. Curran y Park (2000) sostienen que la globalización ha generado un proceso social donde las limitaciones geográficas

sobre los acuerdos sociales y culturales se han ido desvaneciendo, y las personas son cada vez más conscientes de esta transformación. Esto implica que los ciudadanos pueden estar al tanto de las decisiones gubernamentales y participar activamente en ellas, sin importar su ubicación geográfica.

Shaw (2000) argumenta que la revolución digital ha impulsado un cambio del internacionalismo hacia la globalización, afectando la economía, la política y los comportamientos sociales. Según Radice (2011), existe una estrecha conexión entre la globalización y el internacionalismo, destacando que las TIC han aumentado el intercambio de transacciones económicas, sociales y culturales entre naciones, lo que ha favorecido una mayor conectividad entre las mismas.

Por su parte, Baylis y Smith (1997) describen la globalización como un fenómeno que trasciende fronteras, permitiendo que los procesos sociales se extiendan a nivel global en tiempo real. Esta idea está conectada a la ampliación de la democracia y la gobernanza, lo que influye a la ciudadanía a tener mayor participación en la toma de decisiones y resolver problemas que afecta a la población. Farnsworth (2005) señala que la globalización fomenta la solidaridad política internacional y contribuye al desarrollo económico y la equidad.

Kamarck (2000) plantea que la globalización ha impulsado reformas en la administración pública, influenciada por factores como la competencia económica global, la democratización, la revolución informativa y la necesidad de mejorar el rendimiento. Estas reformas han llevado a los gobiernos a adoptar procesos digitales para ampliar sus servicios. Schonberger y Hurley (2000) coinciden en que las redes globales complementan el comercio internacional y la globalización económica al reducir los costos de transacción, lo cual es un objetivo fundamental del GE.

En conclusión, la teoría de la globalización y el GE convergen en la transformación digital de la gestión pública, impulsando una administración pública más eficiente, transparente y participativa. La adopción de tecnologías digitales no solo

facilita la prestación de servicios, sino que también contribuye a fortalecer la democracia y a construir sociedades más justas y equitativas a nivel global.

Teoría de la burocracia

Esta teoría, formulada por Max Weber (1864-1920), destaca el rol de los burócratas como funcionarios permanentes en las instituciones públicas, cuyo nombramiento y promoción se basan en méritos y no en influencias políticas o mecenazgo. Según Marshall y Bottomore (1998) plantean que la burocracia se refiere no solo al conjunto de funcionarios administrativos, sino también a los procedimientos y tareas que conforman un sistema de gestión específico. En las entidades públicas y privadas, la burocracia juega un papel crucial, ya que define los deberes y obligaciones de cada integrante de la organización, asegurando que las tareas se realicen de modo eficiente y estructurada. Además, proporciona un marco claro para la interacción entre los burócratas y los ciudadanos, delineando los pasos necesarios para la prestación de servicios públicos.

Andreski (1984) identifica cuatro significados principales del término burocracia: el cuerpo administrativo en sí, las relaciones interpersonales dentro de la estructura, el poder ejercido por dicho cuerpo, y los posibles fallos que pueden surgir en la administración. A través de esta estructura, los burócratas buscan constantemente optimizar sus responsabilidades y mejorar su rendimiento. En este contexto, el implemento del GE revoluciona la gestión pública al automatizar y simplificar trámites, reduciendo tiempos y costos.

Weber (1947) defendía que el objetivo principal de las burocracias es maximizar la eficiencia mediante reglas y regulaciones que aseguran que los trabajadores desempeñen sus funciones optimamente. En la actualidad, el uso de las TIC en las burocracias ha optimizado los procesos administrativos, permitiendo a los funcionarios públicos agilizar trámites y tomar decisiones más informadas.

Nohria y Berkley (1994) destacan que la implementación de las TIC en los procedimientos administrativos puede mejorar la eficiencia sin alterar los fundamentos lógicos de la burocracia. Esto implica que el GE es una extensión natural de los principios weberianos, al permitir que los gobiernos sirvan a los ciudadanos de manera más rápida y efectiva, reduciendo tanto el tiempo como los costos involucrados en los procesos.

En los países avanzados, las TIC son consideradas como herramientas efectivas para mejorar la calidad de las prestaciones públicas y hacer más eficiente la administración interna. Estas tecnologías impulsan valores como la igualdad, la imparcialidad y la justicia, que forman parte de la burocracia tradicional, pero ahora se aplican de manera más moderna gracias al uso de herramientas tecnológicas. Du Gay (1994) señala que, aunque la administración pública ha cambiado, los fundamentos de la eficiencia burocrática y la justicia siguen siendo prioritarios.

La burocracia, tal como la describió Weber (1947), se basa en tres características fundamentales: una estructura jerárquica clara, una división de trabajo detallada y reglas formales que guían la toma de decisiones de manera impersonal. También se resalta la importancia de diferenciar las responsabilidades administrativas de quienes las llevan a cabo, lo cual resulta fundamental para garantizar una gestión pública eficiente y transparente.

En conclusión, la teoría burocrática continúa siendo útil para comprender cómo optimizar la gestión pública a través del GE, fomentando que sea transparente y se pueda acceder a la información.

Gobierno Electrónico: Perspectiva

Para lograr un GE sostenible en países en desarrollo, es fundamental superar las limitaciones existentes y tener en cuenta cinco factores clave: un proceso detallado de implementación, servicios optimizados para el usuario, accesibilidad ágil a través de

diferentes canales, uso de tecnologías de vanguardia y una fuerte confianza y conciencia en el uso de servicios electrónicos por parte de la población (Joshi e Islam, 2018).

Interoperabilidad del Gobierno Electrónico

La capacidad de diferentes sistemas gubernamentales para comunicarse y compartir datos, conocida como interoperabilidad, es fundamental para el éxito del GE. En Perú, desde el 2011, la ONGEI ha creado una Plataforma de Interoperabilidad del Estado, la PIDE, para facilitar esta conexión entre distintas entidades públicas. Gracias a esta plataforma, se ha logrado optimizar los procesos gubernamentales, mejorar la calidad de las decisiones y brindar un servicio más eficiente a los ciudadanos.

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Las TIC son herramientas tecnológicas que facilitan la conexión global y el acceso instantáneo a una inmensa cantidad de datos, simplificando la comunicación y el intercambio de información (Grande et al., 2016).

Gracias a las tecnologías de la información y la comunicación, los gobiernos pueden ofrecer servicios públicos de manera más eficiente y amplia, al tiempo que aumentan la transparencia y facilitan el acceso de los ciudadanos a la información gubernamental. Además, estas tecnologías permiten una mejor coordinación y colaboración entre las diferentes instituciones públicas. Según ITU (2017), para el caso del Perú, la accidentada geografía dificulta la instalación de redes digitales. Sin embargo, el gobierno está trabajando para expandir el acceso a internet y modernizar las leyes del sector (Heng, 2017).

Tipos de modelo de GE

La clasificación de la Organización de los Estados Americanos (OEA) respecto a las tipologías de GE es muy útil para comprender las diversas formas en que las TIC

están transformando la relación entre el Estado y los ciudadanos, organizaciones y otros gobiernos.

- **El Modelo Gobierno a Ciudadano (G2C):** Emplea las tecnologías digitales para facilitar la interacción entre los ciudadanos y las instituciones públicas. A través de plataformas en línea, los ciudadanos pueden acceder a servicios gubernamentales, información y realizar trámites de manera rápida y sencilla, ahorrando tiempo y esfuerzo (Esteves, 2005).
- **El Modelo Gobierno a Empresa (G2E):** Busca optimizar la interacción entre el gobierno y las empresas, facilitando los trámites administrativos y comerciales. A través de este modelo, se establecen mecanismos eficientes para que las empresas respeten sus obligaciones tributarias y regulatorias, y para que el Estado adquiera tanto bienes como servicios de manera transparente y eficiente (Chucuya, 2017).
- **El Modelo Gobierno a Empleados (G2E):** Se centra en el implemento de recursos digitales para la mejora de los procesos internos de las instituciones públicas y mejorar la gestión del talento humano. Por medio de este modelo, se busca brindar a los empleados públicos acceso a capacitación en línea, herramientas colaborativas y sistemas de gestión del desempeño, a fin de fomentar una cultura de innovación y mejora continua (Chucuya, 2017).
- **El Modelo Gobierno a Gobierno (G2G):** Promueve la colaboración y el flujo de información entre diferentes entidades gubernamentales. Este modelo busca mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos públicos y ofrecer mejores servicios a los ciudadanos (Chucuya, 2017).

Fases de GE

Según la ONGEI, el gobierno electrónico sigue un proceso evolutivo que se divide en 4 niveles: presencia web, interacción, transacción y transformación digital.

Cada nivel representa un mayor grado de integración de las tecnologías de la información en los procesos gubernamentales.

- **Presencia Web:** El primer nivel del gobierno electrónico se centra en la creación de un sitio web oficial y la publicación de información importante para el público, como leyes, reglamentos y servicios públicos.
- **Interacción:** En este nivel, se establecen canales de comunicación directa entre los ciudadanos y el gobierno, lo que permite consultas y respuestas en línea a través de herramientas digitales como formularios web, chats y correo electrónico.
- **Transacción:** El tercer nivel se enfoca en la generación de servicios en línea para que el ciudadano pueda realizar transacciones en línea con el gobierno permite a los ciudadanos llevar a cabo gestiones y trámites con el gobierno de forma completamente en línea, sin necesidad de acudir a oficinas físicas.
- **Transformación Digital:** El último nivel se busca reingeniería de los procesos gubernamentales a través del implemento de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, a fin de optimizar la eficiencia y eficacia de la administración pública.

Beneficios del GE

Sheryazdanova et al. (2020), mencionan que implementar el gobierno electrónico ofrece varios beneficios, entre ellos, mayor transparencia en la información y la reducción del riesgo de corrupción, ya que brinda a la población un mayor acceso a la gestión de las entidades gubernamentales.

Además, el GE simplifica la vida del ciudadano al eliminar la necesidad de realizar largos desplazamientos y esperas en oficinas gubernamentales. Al digitalizar los trámites, se brinda un acceso más ágil y cómodo a los servicios públicos, ahorrando tiempo y esfuerzo a los usuarios. (Chul y Koomin, 2019).

La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática - ONGEI

En el Perú, ONGEI es el órgano superior encargado de las TIC y depende de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). Su rol primordial es dirigir proyectos que requieran el uso de las TIC, establecer y llevar a cabo regulaciones en el ámbito informático para orientar las políticas gubernamentales. Además, promueve la participación del Estado en iniciativas relacionadas con el gobierno electrónico. La ONGEI también ofrece consultoría especializada y capacitación en temas de gobierno electrónico, brindando apoyo sistemático a diversas entidades públicas en el país.

Dimensiones

Lozano (2017), señala que la operacionalización es el procedimiento mediante el cual el investigador lleva a cabo el cálculo y la organización de las variables de estudio en una matriz. En este caso, se empleará un cuestionario compuesto por 18 preguntas para evaluar el concepto de gobierno electrónico en esta investigación. Estos ítems serán evaluados en función de cuatro dimensiones, como se describe en el trabajo de (Rincón y Vergara, 2017):

- **Dimensión externa (Ciudadanía):** es la capacidad del gobierno para proporcionar una mejor atención a la población utilizando tecnología de manera óptima. Esto implica proporcionar un acceso amplio y sin restricciones a los servicios gubernamentales, utilizando principalmente los portales web como su principal plataforma, también se consideran otros medios de comunicación en línea, como correos institucionales, foros virtuales, chats en línea y el uso de mensajería como WhatsApp. Los indicadores clave en esta dimensión incluyen el nivel de excelencia de sus servicios, el grado de interacción de los ciudadanos, así como la diversidad de medios de comunicación utilizados.

- **Dimensión interna (Organización):** se refiere a los aspectos que están dentro de la propia organización, como la calidad de la gestión interna, los procedimientos, la eficiencia administrativa y el manejo interno de la información. Su objetivo es promover el uso de las TIC, con la finalidad de optimizar la experiencia de los ciudadanos, motivar a los servidores públicos y modificar la forma de trabajo. Los indicadores que se consideran en esta dimensión abarcan el uso y la eficiencia de las TIC.
- **Dimensión relacional (Interinstitucional):** se centra en las conexiones y vínculos entre diferentes organismos gubernamentales, así como en las alianzas con entidades privadas o internacionales para que mejore la gestión pública mediante la tecnología. Los indicadores que se consideran en esta dimensión incluyen el intercambio de recursos, la mejora en los procesos, la calidad de los servicios y la transparencia de la información.
- **Dimensión de difusión y promoción:** describe como el gobierno difunde y promueve el uso constante de sus plataformas digitales a la ciudadanía y otras entidades. Para ello realiza campañas de comunicación, sensibilización, educación digital y el acceso equitativo a la tecnología, con el fin de incrementar la adopción de estos servicios y garantizar su aprovechamiento por parte de la población. Los indicadores que se evalúan en esta dimensión incluyen el acceso de información a los ciudadanos y los servicios digitales.

2.3.2 Transparencia de Información pública

Según PCM (2016) y García (2011), la transparencia es un pilar indispensable para fortalecer la democracia. Al permitir que los ciudadanos accedan a la información y participen en la toma de decisiones, se fomenta la confianza en las instituciones públicas y se garantiza un gobierno más representativo y eficaz.

Además, transparencia empodera a los ciudadanos al permitirles supervisar las acciones de las instituciones públicas. Al conocer cómo se utilizan los recursos y cómo se toman las decisiones, la ciudadanía puede exigir un gobierno más eficiente y responsable, previniendo así prácticas corruptas y asegurando que los intereses públicos sean prioritarios.

El principio de transparencia según la guía de la política y la gestión de los gobiernos regionales y locales

La transparencia es un mandato legal para los gobiernos regionales y locales. Tanto la Constitución como leyes específicas, como la LOGR y la LOM, obligan a estas entidades a ser transparentes en su gestión. Como señalan la PCM (2016) y Aguilar (2014), esta transparencia es esencial para fortalecer la democracia a nivel local.

El derecho de acceso a la información pública como principio de transparencia

De acuerdo con estudios de la PCM (2016) y López-Ayllón (2015), el inicio de la transparencia se refleja a través del derecho del ciudadano en solicitar y acceder a datos de instituciones públicas. Este derecho, que beneficia tanto a individuos como a grupos, es importante para asegurar la claridad y la transparencia en la administración gubernamental. En este sentido, las entidades públicas están obligados a proporcionar acceso a la sociedad de toda la información vinculada con sus actividades.

La transparencia como fortalecimiento de la participación ciudadana

De acuerdo con Mendel (2009), La transparencia no solo fomenta la participación ciudadana, sino que también empodera a la ciudadanía al permitirles tener acceso a datos relevante y participar en la toma de decisiones públicas. Aunque contar con una legislación adecuada es un primer paso esencial, es necesario complementar esta legislación con mecanismos efectivos para garantizar que el derecho a que puedan tener acceso a datos sea real.

Dimensiones

Con el objetivo de analizar la transparencia y el acceso a la información, se empleará un instrumento de medición compuesto por 18 preguntas, las cuales abarcan cuatro dimensiones distintas, según lo descrito por (Soto, 2017):

- **Dimensión accesibilidad a la información:** según lo referido en el art. 7° de la Ley N° 27806, todos los ciudadanos tienen el derecho a solicitar cualquier clase de datos que esté bajo custodia de las instituciones del Estado. Por otro lado, el art. 10° en la propia normativa se dispone que toda la documentación producida o adquirida con fondos públicos debe ser considerada pública, y su indicador es el nivel de incorporación de normas en los documentos de gestión
- **Dimensión formas de solicitud:** se refiere a la integración de tecnología en los procedimientos por parte de las entidades para facilitar la información. El indicador de esta dimensión es el nivel de actualización del sistema.
- **Dimensión servidor público capacitado:** con el objeto de que sea asegurado la observancia de normas de transparencia, es fundamental evaluar las necesidades de capacitación del personal público. El indicador para medir el avance en esta dimensión es el nivel de capacitación de los servidores públicos.
- **Dimensión publicidad:** tiene como objetivo brindar información, servicios y actividades a los usuarios aprovechando al máximo la tecnología que ofrece la Internet. El indicador de esta dimensión es el cumplimiento del portal institucional.

2.4 Marco conceptual

2.4.1 Gobierno Electrónico (GE)

a) Definiciones

Según Lenk y Traunmuller (2000), el GE se caracteriza por la gestión planificada de las TIC para modernizar la gestión pública. Esto implica la utilización de herramientas digitales en diversas áreas, desde la administración de bases de datos hasta la comunicación con los ciudadanos por medio de plataformas virtuales.

Bersano (2006), describe el GE como un sistema que permite a los ciudadanos estar constantemente informados sobre las acciones de sus gobiernos, tener disponibilidad sencilla de los datos relacionados y comunicarse de manera efectiva, rápida y conveniente con sus representantes políticos.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) define el GE como la integración de las TIC en la gestión pública con el objetivo para optimizar prestación de servicios, aumentar la eficiencia y promover la apertura y el involucramiento ciudadano (Chucuya, 2017).

b) Importancia

En un contexto globalizado y tecnológicamente avanzado, la administración pública debe adoptar un enfoque proactivo y eficiente mediante la implementación de TIC. El gobierno electrónico se vuelve importante para impulsar la modernización de los procesos estatales y mejorar su desempeño (OCDE, 2011).

c) Implementación

Los países de América Latina y el Caribe están avanzando rápidamente en el implemento del GE por medio de la integración de tecnologías digitales. Este proceso busca elevar la excelencia de las prestaciones gubernamentales, perfeccionar la gestión del gobierno y promover la apertura y el involucramiento ciudadano en los asuntos del Estado (Chucuya, 2017).

d) Normativa

La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico (ONGEI) presentó y obtuvo la aprobación ministerial en 2006 de la Estrategia Nacional de GE. Esta iniciativa, alineada con la Ley 27658, se posiciona como un objetivo clave en el avance de una sociedad impulsada por la información y la tecnología (Chucuya, 2017).

La ONGEI tiene como función principal dirigir y vigilar la implementación del gobierno electrónico en todas las entidades públicas. Además, la ONGEI presenta un informe anual en diciembre para evaluar el desarrollo del uso de tecnologías digitales en el gobierno del Perú. Esta institución tiene una función principal en impulsar y garantizar el éxito de la transformación digital del Estado (Chucuya, 2017).

e) Características

Según Chucuya (2017), hay varios aspectos importantes en la mejora de GE, los cuales destacan:

- Uso de TIC.
- Interactividad y virtualidad.
- Provisión de servicios gubernamentales de modo rápido y eficiente.
- Facilita la participación de proceso de decidir en la gestión pública de manera transparente.
- Capacidad de innovar y evolucionar la Administración Pública.
- Ofrecer servicios de calidad de forma fácil y eficiente.
- Seguridad y privacidad en los registros para garantizar la reserva de la información y operaciones de los ciudadanos.
- Interoperabilidad de los servicios electrónicos para garantizar acceso para todos los ciudadanos y para presentar solicitudes, quejas y denuncias.

f) Etapas de Implementación

Chucuya (2017), cita a Finkelievich y Prince (2008), que mencionan que el fin de implementar el GE se desarrolla en 3 etapas: Experimentación, Integración y Reinversión.

Experimentación: durante la primera etapa de implementar un Gobierno Electrónico, llamada Experimentación, se caracteriza por una oferta limitada de servicios en línea, los cuales suelen ser básicos y aislados. Además, durante esta etapa es común observar una falta de coordinación interinstitucional. Es importante destacar que todos los países, incluso aquellos considerados pioneros en el gobierno electrónico, han pasado por esta etapa de aprendizaje y adaptación (Chucuya, 2017).

Integración: en esta etapa se comienza a unificar los proyectos de gobierno electrónico entre las diferentes áreas del gobierno. En esta etapa, el foco está puesto en tener estadísticas precisas, bases de datos claras y libres de información innecesaria. Sin embargo, en esta etapa también pueden surgir conflictos por el control y el poder. La superación de esta etapa depende de la habilidad de un líder para ganar el control y llevar a cabo su plan de acción (Chucuya, 2017).

Reinvención: esta etapa finaliza con la ejecución integral de los atributos esenciales de un GE avanzado. Entre ellos destacan la transparencia en la gestión pública, la optimización de procesos para elevar la eficiencia y desempeño, la habilitación de canales de participación ciudadana en tiempo real, la atención personalizada a las demandas y sugerencias de los ciudadanos, y la promoción de un diálogo constante entre el gobierno y la sociedad (Chucuya, 2017).

2.4.2 La Transparencia y acceso a la información pública (TAIP).

a) Definiciones

Soto (2017), menciona que la claridad, como un principio constitucional, tiene como objetivo fundamental proporcionar al ciudadano información clara y accesible sobre el funcionamiento de cómo funcionan internamente las instituciones gubernamentales. Este principio no solo cuenta con respaldo legal, sino además guarda un vínculo cercano con otros criterios relativos a ley que fomentan la apertura y la transparencia a la gestión. El acceso a datos públicos se refiere a la posibilidad de obtener cualquier documento en cualquier formato que esté en posesión de los gobiernos públicos y empresas a las que esta ley se aplica. Esto incluye contenido creado u obtenido por estas entidades, que esté a su cargo o que haya sido hecho con fondos públicos (LTAIP, art. 10).

b) Importancia

La apertura y la disponibilidad de datos públicos son esenciales para garantizar una gestión efectiva y responsable del sector público. La transparencia se fundamenta en la idea de que la ciudadanía tiene derecho a conocer cómo se gestionan los asuntos públicos. Esto implica que los datos vinculados con las actividades, finanzas y decisiones gubernamentales debe ser abierta y accesible para todos. Por su parte, tener acceso a la data pública es fundamental en tanto permite a los ciudadanos ejercer un control sobre las acciones del Estado.

La Organización de los Estados Americanos (OEA) resalta la importancia de la TAIP por varias razones:

- **Promueven la responsabilidad y el rendimiento:** Al hacer pública la información sobre las acciones gubernamentales, se fomenta la responsabilidad y se optimiza la gestión pública.

- **Promueven la participación ciudadana:** La disponibilidad de datos del estado empodera a la ciudadanía, permitiéndoles involucrarse activamente en los temas públicos y supervisar la gestión estatal.
- **Mejoran la confianza:** La apertura y la disponibilidad de la información pública generan mayor confianza en el gobierno y contribuyen a consolidar la democracia.
- **Ayudan a prevenir la corrupción:** Al hacer pública la información, se reduce la oportunidad de actividades corruptas y se fortalece la integridad del sector público.

En resumen, la apertura y la disponibilidad de datos públicos son importantes para garantizar una gestión pública efectiva, responsable y centrada en cubrir eficazmente las necesidades de la gente, de manera segura y eficiente.

c) La información pública, como base de los derechos humanos.

El derecho a que obtenga datos públicos es fundamental para la ciudadanía, el cual es reconocido y protegido por nuestra constitución. Este derecho permite a cualquier ciudadano solicitar información a cualquier entidad del Estado sin necesidad de justificar su petición y recibir una respuesta oportuna. Aunque existen algunas excepciones legales, como salvaguarda de la intimidad o la seguridad nacional, en general, el acceso a datos públicos es un derecho garantizado. Además, la Constitución determina la Acción de Habeas Data como un mecanismo para proteger este derecho cuando se considera que ha sido vulnerado. La Ley de TAIP (Ley N° 27806) y su reglamento detallan los procedimientos y plazos para ejercer este derecho (Fernández, 2011).

La transparencia y la rendición de cuentas son pilares fundamentales de un Estado democrático. Los gobiernos deben ser abiertos y claros en sus decisiones, permitiendo a la ciudadanía tener un acceso sencillo y oportuno a la información. La

transparencia previene la corrupción, fortalece la confianza ciudadana y promueve la implicación activa en temas públicos. La Defensoría del Pueblo juega un rol crucial en garantizar que las instituciones cumplan con las normas de transparencia, supervisando los portales de transparencia y promoviendo espacios de diálogo entre el gobierno y la ciudadanía.

d) El derecho de acceso a la información pública.

Para garantizar el derecho a la data pública, es fundamental comprender los conceptos de dato e información. Los datos son elementos básicos que, al ser procesados y organizados, se transforman en información. Esta información resulta valiosa porque permite a las personas tomar decisiones más acertadas. Para ser útil, la información debe ser fácil de acceder, en el momento adecuado, relevante, precisa, comprobable, íntegra y comprensible. Es decir, debe estar disponible cuando se necesite, ser relevante para la situación, ser precisa y libre de errores, poder ser corroborada, contener todos los detalles necesarios y presentarse de manera comprensible.

Toda la información generada o manejada por entidades públicas o privadas que prestan servicios públicos es considerada información de dominio público. Esta información abarca aspectos como los servicios prestados, los costos y las funciones administrativas. Según el Tribunal Constitucional, la transparencia es el principio general en la gestión pública, mientras que la confidencialidad es la excepción y solo se justifica en casos específicos establecidos en la Constitución. Por lo tanto, se presume que toda la información en poder de un gobierno regional o local es pública, a menos que exista una razón legal para mantenerla en reserva (Caso Informe del Perú, 2009).

e) Normativa

El derecho a solicitar y obtener información pública está regulado por un conjunto de normas legales, entre las que destacan la Ley de TAIP y su reglamento. Este derecho

fundamental permite a cualquier ciudadano acceder a cualquier dato de interés público sin necesidad de justificar su petición. Algunas de las garantías asociadas a este derecho incluyen que se obligue a la administración a brindar información veraz, actualizada, completa y comprensible en un plazo determinado, y a un costo razonable.

f) Procedimientos administrativos para acceder a la información pública.

Para solicitar información pública, los ciudadanos pueden acudir directamente a las oficinas gubernamentales durante el horario de atención. Esta posibilidad de acceso directo está establecida en la Ley de TAIP y busca facilitar que las personas obtengan la información que necesitan. Los gobiernos regionales y locales tienen la obligación de brindar los recursos necesarios para garantizar este derecho.

- **Procedimiento inicial:** El proceso, inicia con una solicitud de información. La persona que desea acceder y obtener información debe seguir el procedimiento inicial establecido por la Ley de TAIP y su Reglamento.

La solicitud puede hacerse de manera personal en la oficina de trámite documentario, mesa de partes, o de modo virtual mediante el Portal institucional presentando una solicitud de acuerdo al formato proporcionado por el Reglamento.

- **Requisitos para solicitar información:** debe contener la siguiente información, según el Decreto Supremo N° 070-2013-PCM:
 - **Identificación del solicitante:** Nombre completo, identificación, número de teléfono y correo electrónico.
 - **Identificación de la información requerida:** Descripción detallada y específica de la información requerida, incluyendo el año y, en su caso, el período o fechas.
 - **Medio de recepción:** Indicación del medio en el que se desea recibir la información, ya sea de manera física o electrónica.

Una vez presentada la solicitud, el gobierno regional o local tiene 05 días hábiles como plazo para brindar la información solicitada. Si la información aún no es óptima para ser entregada, puede ampliarse cinco días más, indicando las razones y el tiempo estimado para brindar la información requerida (RLTAIP, art. 13).

En conclusión, la población tiene derecho a que solicite información pública de manera adecuada y gratuita, lo cual está regulado por la LTAIP y su Reglamento, y se accede a través de un procedimiento administrativo que los gobiernos regionales y locales tienen que cumplir.

- **Archivamiento de la solicitud:** Si el solicitante dentro de los 30 días siguientes a la notificación para la entrega de la información no cancela el costo de la reproducción de la información en caso se requiera, y tampoco solicita la entrega de la información, se entenderá que ha desistido de su solicitud y esta será archivada (RLTAIP, art. 13).
- **Entrega de la información:** Para brindar la información solicitada, puede ser entregada de manera física y virtual.
 - **Según la RLTAIP, art. 12, la entrega puede ser virtual:** se realiza a través de correo electrónico sin costo alguno para la persona solicitante.
 - **Según la RLTAIP, art. 15, la entrega puede ser física:** para ello es necesario visitar la oficina de trámite documentario o mesa de partes.
- **El costo de reproducción:** El costo establecido únicamente abarca los gastos directos asociados a la reproducción de los documentos solicitados, como fotocopias o impresiones. Este monto debe estar claramente especificado en el TUPA de cada entidad. Si el solicitante no abona el costo indicado, su solicitud será archivada.
- **Plazo para la entrega de la información:** Las entidades públicas tienen un plazo de 7 días hábiles para entregar la información solicitada a partir del día

siguiente de presentada la solicitud. Sin embargo, este plazo puede ampliarse por 5 días hábiles adicionales en casos excepcionales, siempre y cuando la entidad justifique por escrito los motivos de la demora. En caso de no cumplir con este plazo y no comunicar la prórroga, se considerará que la solicitud ha sido denegada (LTAIP, art. 11).

2.5 Definición de términos básicos

- **Accesibilidad web:** se refiere al acceso de todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades, puedan acceder a la información y servicios en línea de manera fácil y completa, sin encontrar obstáculos que limiten su experiencia en la red.
- **Acceso a la información:** es el derecho de las personas a obtener, conocer, y utilizar información de carácter público o privado, en cualquier formato o medio. Esto incluye la posibilidad de solicitar, recibir, y utilizar información de manera libre y sin restricciones, y de manera efectiva y transparente.
- **Alertas o notificaciones:** son un servicio que permite seguir de cerca la información deseada, notificando automáticamente al usuario cuando aparece nuevo contenido relacionado con temas seleccionados previamente. Estas notificaciones pueden ser enviadas a través de Emails, mensaje de textos o llamadas telefónicas.
- **Aplicación:** es un software diseñado para resolver un problema específico mediante el uso de tecnología informática. Puede ser utilizado en una variedad de dispositivos y plataformas, como computadoras, teléfonos móviles o tabletas.
- **Autenticación:** proceso mediante el cual se verifica la identidad de un individuo o entidad, para garantizar que la información y las acciones realizadas son las que se esperan de esa persona o entidad específica. Esto

se logra a través de la utilización de credenciales, como contraseñas o certificados digitales, para tener mayor seguridad.

- **Certificado digital:** es un archivo electrónico emitido por una entidad de confianza que verifica la identidad de una persona u organización en el mundo digital. Este certificado actúa como una identificación oficial en línea, similar a un documento de identidad físico.
- **Certificado electrónico:** Es un documento digital emitido por una autoridad de certificación que vincula la identidad de un individuo o entidad, mediante una firma electrónica, garantizando la autenticidad y seguridad de la información transmitida.
- **Contenido web.** Tiene como objetivo proporcionar información útil y relevante para la toma de decisiones, y se pueden presentar en diferentes formatos como documentos, imágenes o videos. Los contenidos web pueden incluir normas, catálogos, directorios, estadísticas, informes, mapas, entre otros.
- **Copia electrónica.** Es una imagen digital de un documento original, que ha sido generada mediante procesos de digitalización. Estas copias tienen la misma validez y eficacia que el documento original y garantizan su autenticidad, integridad y conservación.
- **Dirección URL:** Es una dirección única y específica que se utiliza para acceder a un sitio web o a un servicio en línea. Se compone de un protocolo seguido de un nombre de dominio (como www.ejemplo.com). La dirección URL es esencial para navegar por Internet.
- **Documento electrónico:** Se refiere información que se encuentra almacenada en un soporte electrónico como un disco duro, una memoria USB, un servidor, entre otros.

- **Firma digital:** La firma digital es un mecanismo de seguridad que garantiza que un documento electrónico no ha sido alterado y que su origen es auténtico. Además, este proceso valida la identidad del firmante a través de su certificado digital.
- **Medios digitales:** Son aquellos que utilizan la tecnología digital para su creación, distribución y consumo. Estos medios son el internet, las redes sociales, los dispositivos móviles, las computadoras, las tablets, las aplicaciones, el correo electrónico, los libros digitales, entre otros.
- **Trámites virtuales:** Son aquellos procedimientos administrativos que se llevan a cabo mediante la utilización de medios digitales, como internet, y que permiten a los ciudadanos y empresas realizar sus gestiones y solicitudes de manera autónoma y sin tener que desplazarse físicamente a una oficina o entidad gubernamental. El objetivo de los trámites virtuales es ofrecer un servicio más cómodo, rápido y eficiente para los usuarios.
- **Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC):** hace referencia al uso intensivo de recursos tecnológicos que facilitan gestionar y compartir datos en formato electrónico, usando dispositivos, software y tecnologías, como computadoras, dispositivos móviles, redes de comunicación, internet, aplicaciones y servicios en línea. Las TIC son fundamentales para el desempeño de la sociedad actual, y se utilizan en la educación, el negocio, la medicina, la comunicación y el gobierno.
- **Servicio web:** Un servicio web es un conjunto de protocolos y estándares que permiten la interconexión de aplicaciones y sistemas en diferentes plataformas y lenguajes de programación a través de la red. Los servicios web se utilizan para la comunicación entre aplicaciones y sistemas, permitiendo la unificación y la compartición de datos entre ellos.

- **Sitio web:** Es un conjunto de páginas web y recursos relacionados como imágenes, videos y aplicaciones, alojadas en un servidor y visible por el Internet mediante un navegador web. Un sitio web puede incluir información sobre una empresa, productos o servicios, etc. y puede ser diseñado para ser utilizado por individuos, organizaciones o comunidades.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 *Hipótesis General*

Existe relación significativa entre el GE y la TAIP en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.

3.1.2 *Hipótesis Específicas*

- Existe relación significativa entre el GE y la accesibilidad a la información en el GRC, 2022.
- Existe relación significativa entre el GE y las fórmulas de solicitud en el GRC, 2022.
- Existe relación significativa entre el GE y el servidor público capacitado en el GRC, 2022.
- Existe relación significativa entre el GE y la publicación en el GRC, 2022.

3.2 Variables

Variable X: GE.

Variable Y: TAIP.

3.3 Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Tabla 1

Operacionalización de las variables.

Título: GE y TAIP en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022						
Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional de las variables				
		Variables	Dimensiones o factores	Indicadores o cualidades	Instrumento de recolección de datos	
<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre el GE y la TAIP en el GRC, 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación significativa entre el GE y la accesibilidad a la información en el GRC, 2022. ▪ Existe relación significativa entre el GE y las fórmulas de solicitud en el GRC, 2022. ▪ Existe relación significativa entre el GE y el servidor público capacitado en el GRC, 2022. ▪ Existe relación significativa entre el GE y la publicación en el GRC, 2022. 	<p>El GE consiste en el uso intensivo de las TIC por parte de las instituciones públicas, a modo de recurso efectivo para su gestión administrativa. (Rincón y Vergara, 2017).</p> <p>La transparencia busca garantizar que la ciudadanía esté informada sobre los procedimientos internos de las instituciones estatales. (Soto, 2007)</p>	GE	<p>Externa (Ciudadanía)</p> <p>Está referido a la calidad del GE percibida por los ciudadanos</p>	Nivel de Servicio (NS)	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta con preguntas relacionadas a cada una de las dimensiones de las variables</p>	
				Nivel de Interacción (NI)		
				Uso de canales de información y comunicación (UCIC)		
			<p>Interna (Organización)</p> <p>Se refiere a la calidad del GE dentro de la propia organización.</p>	Utilización de las TIC		
				Nivel de adaptación (NA)		
		TAIP	<p>Relacional (Interinstitucional)</p> <p>Describe la relación entre los empleados del gobierno regional y los ciudadanos.</p>	<p>Difusión y Promoción</p> <p>Accesibilidad a la información</p> <p>Formas de solicitud</p> <p>Servidor público capacitado</p> <p>Publicación</p>		Eficiencia (E)
						Intercambio de recursos (IR)
						Proceso y servicio (PS)
						Transparencia (T)
						Acceso a los ciudadanos (AC)
Normativa a los documentos de gestión (NDG)						
Actualización del sistema (AS)						
Nivel de capacitación del servidor público respecto a las normas de transparencia						
Grado de cumplimiento del portal web institucional (GCPW)						

CAPÍTULO IV

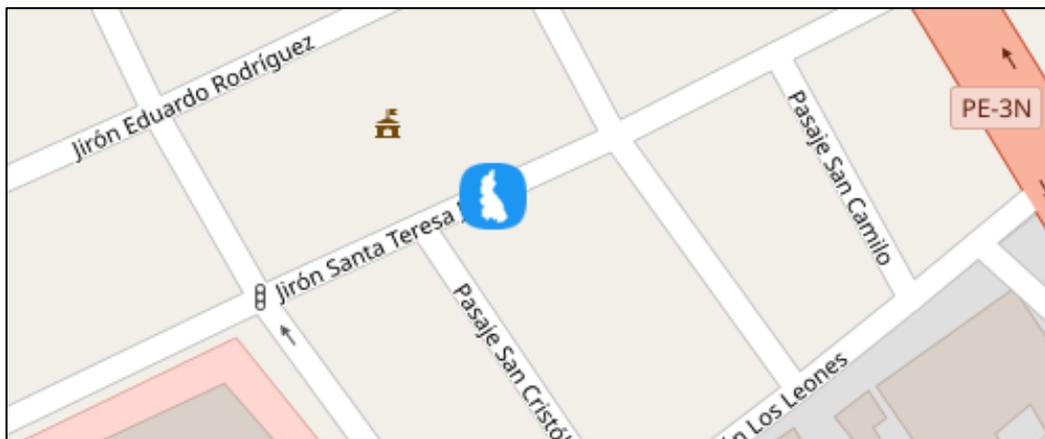
MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ubicación Geográfica

Ubicado en el Jr. Santa Teresa de Journet N° 351 - Urbanización La Alameda, del distrito, provincia y departamento de Cajamarca.

Figura 1

Mapa de ubicación del GRC.



Fuente: Google Maps.

Figura 2

Sede del GRC.



4.2 Diseño de la Investigación

De acuerdo a Nivel de investigación:

Se llevó a cabo una investigación de tipo descriptivo - correlacional, Por un lado, se describieron las características del GE y el nivel de transparencia en la región de Cajamarca. Por otro lado, se analizó si existía una relación estadística entre ambas variables, es decir, si a medida que aumentaba el nivel de GE, también lo hacía el nivel de transparencia (Hernández y Mendoza, 2018).

De acuerdo a su diseño de investigación:

En esta investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal, dado que fue un estudio no experimental, no se manipularon las variables, sino que se limitó a recolectar datos en un momento puntual. Y transversal porque los datos se obtuvieron en un año específico (Hernández y Mendoza, 2018).

4.3 Métodos de Investigación

Inductivo - Deductivo: se utilizó una metodología mixta que integró tanto el razonamiento inductivo como el deductivo. La inducción permitió analizar los casos particulares de los factores del GE y su impacto en la transparencia en Cajamarca, mientras que la deducción permitió interpretar datos a partir de teorías existentes sobre el tema (Hernández y Mendoza, 2018).

4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1 Población

Está compuesta por 505 trabajadores que presta servicios en el Gobierno Regional Cajamarca bajo diferentes modalidades contractuales. Según el periodo diciembre del 2022.

Tabla 2

Modalidades contractuales de trabajadores del Gobierno Regional Cajamarca.

RÉGIMEN LABORAL	CANT. TRABAJADORES
CAS - Contrato Administrativo de Servicios	326
Régimen 276	155
Repuestos Judiciales	24
TOTAL	505

Fuente: Dirección de Personal, GRC, dic. 2022.

4.4.2 Muestra

Se aplicó la fórmula de población finita para que se determine la muestra necesaria, que fue de 219 trabajadores:

$$m = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

m = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza, indica las desviaciones estándar en la curva normal con un error de 0.05, equivalente al 95%.

p y q = Probabilidad de éxito y de no éxito, cuando es desconocida, se asume estadísticamente con valores de 0.5 para p y q.

e = El error muestral, debe ser 0.10 o menor; aquí se asume 0.05.

N = Población total del GRC (505 trabajadores).

Reemplazando tenemos:

$$m = \frac{1.645^2 * 0.5 * 0.5 * 505}{(0.05)^2 * (505 - 1) + 1.645^2 * 0.5 * 0.5}$$

Obteniendo como resultado: 219 trabajadores de la sede del GRC

4.4.3 Unidad de análisis

El GRC ha sido seleccionado como el caso de estudio para este análisis.

4.4.4 Unidad de observación

Se seleccionará a los trabajadores del GRC como la muestra para analizar cómo interactúan con los sistemas de GE y qué piensan sobre la TAIP.

4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información

La investigación se basó en la aplicación de la técnica de encuesta, utilizando un como herramienta una encuesta. Este cuestionario estaba compuesto por 36 preguntas, repartidas en 18 ítems para cada una de las variables. Además, se revisaron y analizaron los documentos relacionados con las variables en estudio.

Para garantizar la fiabilidad del instrumento de medición, se llevó a cabo un proceso de validación por juicio de expertos. Tres especialistas en el área evaluaron los 36 enunciados del cuestionario, otorgando su aprobación para su utilización en la investigación.

Para evaluar la eficacia del instrumento, se aplicó el Alpha de Cronbach, el cual sirve como indicador y nos dice cuán consistentes son las preguntas entre sí. Un valor de Alpha de Cronbach entre 0,7 y 0,8 se considera aceptable, lo que significa que el instrumento es confiable para recoger la información que se quiere medir. Y si el Alpha de Cronbach es mayor a 0,8, significa que el instrumento tiene una fiabilidad muy alta.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad.

Alfa de Cronb.	N de elementos
.938	36

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

- Para el procesamiento y análisis estadístico de los datos, se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 25. Además, se empleará Microsoft Excel como herramienta complementaria para la organización y manipulación de los datos.
- Para análisis de la información se utilizó tablas y figuras estadísticas para variables cualitativas.

4.7 Equipos, materiales, insumos

4.7.1 Equipos

Se usaron computadoras, así como dispositivos móviles (teléfonos inteligentes o tabletas) para que los trabajadores del GRC puedan realizar sus encuestas, y para el almacenamiento y sincronización de la información recolectada. También se empleará una impresora para la impresión de documentos y gráficos necesarios para la presentación y análisis de resultados.

4.7.2 Materiales

Los materiales usados en este estudio consistieron principalmente en herramientas de oficina esenciales, como lapiceros, lápices, correctores, calculadoras, perforadores de papel, engrapadoras, foliadores y otros elementos de escritorio necesarios para que se procese y organice los datos.

4.7.3 Insumos

Se emplearon materiales de oficina comunes como papel, notas adhesivas, carpetas y otros suministros de escritorio.

4.8 Matriz de consistencia metodológica

Antes de revisar la matriz de consistencia, es importante comprender las dimensiones mencionadas en la variable GE:

- **Dimensión Externa (Ciudadanía):** Refiere a la calidad del GE percibida por los ciudadanos.
- **Dimensión Interna (Organización):** hace referencia a la calidad del GE en vinculación a la propia organización.
- **Dimensión Relacional (Interinstitucional):** Describe la interacción y relación entre los empleados del gobierno regional y la ciudadanía.

Tabla 4

Matriz de consistencia metodológica.

Título: GE y TAIP en el GRC, 2022								
Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección	Metodología	Población y Muestra
Pregunta principal ¿Cuál es la relación entre el GE y la TAIP en el GRC, 2022?	Objetivo general Determinar la relación entre el GE y la TAIP en el GRC, 2022.	Hipótesis General Existe relación significativa entre el GE y la TAIP en el GRC, 2022.	GE	Externa (Ciudadanía)	NS			Según la información proporcionada por la institución, la población la conforman 505 trabajadores de todos los regímenes. Tras la aplicación de la fórmula de Pearson se ha determinado que la muestra la conforman 219 trabajadores.
						NI		
						UCIC		
						Utilización de las TIC		
				Interna (Organización)	NA	Instrumento: - Cuestionario		
					E			
				Relacional (Interinstitucional)	IR			
					PS		Técnica: Encuesta con ítems que se hallan vinculados a las dimensiones de las variables	
					T			
				Difusión y Promoción		AC		
Preguntas auxiliares	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Accesibilidad a la información				
		▪ Existe relación significativa entre el GE	TAIP			NDG		

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Presentación de resultados

Tabla 5

Distribución de la población según características sociales.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	FRECUENCIA (%)
Edad	De 25 a 30	15	7%
	De 31 a 40	36	16%
	De 41 a 45	117	53%
	De 45 a más	51	23%
	Total	219	100%
Sexo	Femenino	87	40%
	Masculino	132	60%
	Total	219	100%
Grado de Instrucción	Superior Técnica	54	25%
	Superior Universitaria – Pregrado (SUP)	120	55%
	SUP	45	21%
	Total	219	100%

Se observa que, entre los colaboradores, prevalece un 53%, el cual se encuentra en el rango de 31 a 40 años. Además, el 60% son masculinos y el 55% tenía un nivel de educación universitaria superior de pregrado. Esto sugiere que, en general, los colaboradores tienen el nivel de educación y la madurez necesaria para participar activamente en implementar políticas de transparencia y en la utilización constante de recursos tecnológicos para optimizar el acceso de información a la población.

Tabla 6*Prueba de normalidad.*

VARIABLES	KOLMOGOROV-SMIRNOV		
	ESTADÍST.	GI	SIG.
GE	,111	219	,000
TAIP	,098	219	,001

En este análisis, se observa que las variables en estudio no cumplían con el valor de significancia necesarios para aplicar pruebas paramétricas. Por lo tanto, se decidió emplear un test no paramétrico, como el coef. de corr. de Spearman, para determinar el nivel de vinculación entre el GE y la TAIP.

Tabla 7*Valoración del coef. de corr. de Spearman.*

Valor	Significado
0 a 0,2	Muy baja
0,2 a 0,4	Baja
0,4 a 0,6	Moderada
0,6 a 0,8	Alta
0,8 a 1	Muy Alta

Fuente: Datos extraídos de (Martínez, Pérez, & Cánovas, 2019).

Para determinar la intensidad de la relación entre el GE y la transparencia, se empleará el coeficiente de Spearman. Según la clasificación propuesta por Martínez, Pérez y Cánovas (2019), los valores obtenidos permitirán categorizar la correlación de las dos variables como muy baja, baja, moderada, alta o muy alta.

Tabla 8*Nivel de calidad del GE en el GRC, 2022.*

Nivel	Externa Ciudadanía		Interna Organización		Relacional Interinstitucional		Difusión y promoción		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	0	0%	19	9%	23	11%	6	3%	7	3%
Regular	105	48%	117	53%	98	45%	104	47%	107	49%
Bueno	114	52%	83	38%	98	45%	109	50%	105	48%
Total	219	100%	219	100%	219	100%	219	100%	219	100%

En relación con la variable GE, muestra que un 49% de los empleados del GRC consideran que el nivel de calidad del servicio es regular, mientras que el 48% opinan que es buena. Por otro lado, el 3% expresa que la calidad es mala.

Este análisis es útil porque proporciona información relevante sobre cómo los empleados del GRC perciben la calidad del gobierno electrónico. Estos datos hacen posible determinar que, pese a que gran parte de los trabajadores considera que la calidad es buena o regular, todavía hay una pequeña parte que no está satisfecha con el servicio, lo que indica que es necesario hacer mejoras en la implementación o en los procesos del GE.

Respecto a la primera dimensión externa (Ciudadanía: calidad percibida por los ciudadanos), El 52% de los colaboradores considera que la calidad es buena, mientras que el 48% la ve regular. Esto sugiere que, aunque algunos servicios de gobierno electrónico son percibidos positivamente, aún existe una gran proporción de personas que consideran que estos servicios necesitan mejoras.

En segundo lugar, en la dimensión interna (Organización: calidad dentro de la organización), El 53% de los trabajadores percibe que el nivel de calidad interna es

regular, lo que indica que en el interior del Gobierno Regional también se identifican áreas que requieren mejoras y sugiere que los sistemas y procesos internos no son completamente eficientes o efectivos, lo que puede afectar el servicio ofrecido a la población. Un porcentaje de 38% considera que la calidad interna es buena, lo que es positivo, pero no es suficiente para asegurar que los procesos sean completamente óptimos.

En tercer lugar, en la dimensión relacional (Interinstitucional: relación entre los empleados y los ciudadanos), el 45% considera que el nivel es bueno, pero también hay un porcentaje similar de 45% que lo ve como regular. Esto implica que aún hay margen de 11% para mejorar la interacción y la comunicación entre los empleados del Gobierno Regional y los ciudadanos, lo que significa que es esencial para el progreso del gobierno electrónico.

Finalmente, en la dimensión de difusión y promoción, el 50% ve que el nivel de difusión es bueno, pero igualmente el 47% lo percibe como regular. Esto sugiere que, aunque se están realizando esfuerzos para promover y dar a conocer los servicios de gobierno electrónico hacia la población, aún hay un 3% que no está completamente informada o no tiene conocimiento sobre los servicios disponibles.

Tabla 9

Nivel de TAIP en el GRC, 2022.

Nivel	Accesibilidad a la información		Formas de solicitud		Servidor público capacitado		Publicación		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	28	13%	14	6%	31	14%	29	13%	19	9%
Regular	130	59%	91	42%	121	55%	87	40%	128	58%
Bueno	61	28%	114	52%	67	31%	103	47%	72	33%
Total	219	100%	219	100%	219	100%	219	100%	219	100%

En cuanto la variable TAIP, se puede observar que el 58% de trabajadores destacaron que su nivel es regular, además, el 33% indica que tiene un nivel bueno y por último un 9% hace hincapié que se tiene un nivel malo.

Asimismo, en la dimensión accesibilidad a la información el 59% considera que es regular, lo que sugiere que, aunque la información está disponible, no es fácil de acceder. Un 28% la ve como buena, y un 13% como mala, indicando que se debe mejorar la accesibilidad. Para la dimensión formas de solicitud se puede observar que el 52% considera que son buenas, pero el 42% las ve como regulares, y el 6% que el nivel es malo, lo que señala que aún hay aspectos por mejorar en los procedimientos para solicitar información. La dimensión servidor público capacitado muestra que el 55% denota que el nivel es regular, el 31% que su nivel es bueno y el 14% que su nivel es malo, esto resalta una importancia de invertir en capacitaciones continua a los trabajadores con el propósito de que sea optimizado la calidad de los servicios brindados a la población. Finalmente, en la dimensión publicación El 47% de los colaboradores considera que el nivel de publicación de información es bueno, lo que sugiere que la mayor parte de la información pública está disponible y bien publicada. Sin embargo, el 40% la ve como regular, lo que implica que la información podría no estar siendo difundida de manera suficiente o efectiva. Y un 13% considera que la publicación es mala, lo que indica que hay que mejorar la visibilidad y accesibilidad de la información publicada.

Objetivo general

H1: Existe relación significativa entre el GE y la TAIP en el GRC, 2022.

H0: No existe relación significativa entre el GE y la TAIP en el GRC, 2022.

Significancia: < 0.05

Coef. de correlación: Rho de Spearman

Tabla 10*Correlación entre las variables GE y TAIP.*

		GE	Transparencia de acceso a la información pública
Rho de Spearman	Coef. De corr.	1,000	,659
	GE	Sig. (bilateral)	.
		N	219
	Coef. de corr.	,659	1,000
	TAIP	Sig. (bilateral)	.
		N	219

Los resultados obtenidos evidencian que existe una conexión de significancia ($p < 0.001$) entre las variables, con un coeficiente de Spearman de 0.659. Estos hallazgos corroboran la hipótesis de que hay una conexión directa entre el nivel de desarrollo del GE y la transparencia en el acceso a la información.

Objetivos específicos

Tabla 11

Objetivo específico 1: Describir el nivel de calidad del GE en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.

Nivel	Externa		Interna		Relacional		Difusión y promoción		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	0	0%	19	9%	23	11%	6	3%	7	3%
Regular	105	48%	117	53%	98	45%	104	47%	107	49%
Bueno	114	52%	83	38%	98	45%	109	50%	105	48%
Total	219	100%	219	100%	219	100%	219	100%	219	100%

Al evaluar la calidad del GE, se encontró que casi la mitad de los colaboradores (49%) la percibe como aceptable, pero con margen de mejora. Un 48% muestra satisfacción, aunque moderada, mientras que un reducido 3% expresa insatisfacción. Estos resultados evidencian que, si bien se han dado pasos significativos en la digitalización de los trámites gubernamentales, aún existen áreas donde se requiere una optimización sustancial. La implementación de tecnologías más creativas y el ajuste a las demandas evolutivas de los ciudadanos se presentan como desafíos clave para garantizar una experiencia de usuario más satisfactoria y eficiente.

Tabla 12

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de TAIP en el GRC, 2022.

Nivel	Accesibilidad a la información		Formas de solicitud		Servidor público capacitado		Publicación		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	28	13%	14	6%	31	14%	29	13%	19	9%
Regular	130	59%	91	42%	121	55%	87	40%	128	58%
Bueno	61	28%	114	52%	67	31%	103	47%	72	33%
Total	219	100%	219	100%	219	100%	219	100%	219	100%

Los resultados de la evaluación revelan que, aunque el acceso a la información pública ha mejorado, aún persisten desafíos. Si bien un 33% de los colaboradores considera que el acceso es bueno, un porcentaje mayor (58%) lo califica como regular. Esto indica que, si bien la información está disponible, los procesos para acceder a ella podrían ser más ágiles y sencillos. Además, un 9% percibe dificultades significativas en este aspecto. Para garantizar un acceso más efectivo y transparente a la información, es fundamental optimizar los mecanismos de búsqueda, simplificar los trámites y fomentar una cultura de transparencia proactiva por parte de las instituciones públicas.

Tabla 13

Objetivo específico 3: Correlación entre el GE y la dimensión accesibilidad a la información en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.

		GE	Accesibilidad a la información
Rho de Spearman	Coef. de corr.	1.000	,353**
	GE	Sig. (bil.)	0.000
	N	219	219
Accesibilidad a la información	Coef. de corr.	,353**	1.000
	Sig. (bil.)	0.000	
	N	219	219

Los resultados obtenidos son altamente significativos ($p < 0.001$), lo que nos permite que sea descartada la hipótesis de ausencia de conexión entre el GE y la accesibilidad de información. En otras palabras, podemos afirmar con un alto grado de certeza que a medida que se implementa y desarrolla el GE en la región, se facilita considerablemente la accesibilidad del ciudadano a la información pública.

Además, el coef. de corr. de Spearman, con un valor de 0.353, indica una asociación positiva moderada entre ambas variables. Esto implica que conforme se incrementa el grado de desarrollo del gobierno electrónico, también tiende a incrementarse la simplicidad con que los ciudadanos pueden ingresar a la información pública.

Tabla 14

Objetivo específico 4: Correlación entre el GE y la dimensión fórmulas de solicitud en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.

		GE	Fórmulas de solicitud
Rho de Spearman	Coef. de corr.	1.000	,629**
	GE	Sig. (bil.)	0.000
		N	219
	Coef. de corr.	,629**	1.000
	Fórmulas de solicitud	Sig. (bil.)	0.000
		N	219

En la tabla se muestra que la significancia obtenida tiene un valor de $p = 0.000$, esto significa que el resultado es estadísticamente significativo, ya que el valor de p es menor que el umbral de 0.05%. En ese sentido se rechaza la hipótesis nula (que sugiere que no hay relación) y se acepta la hipótesis alternativa (que indica que sí hay una relación).

Además, el coef. de corr. de Spearman resultó ser de $r=0.629$, lo que representa una asociación positiva alta. Esto significa que, si mejora el gobierno electrónico, las formas de solicitud utilizadas en el GRC también mejorarán de manera significativa.

Tabla 15

Objetivo específico 5: Correlación entre el gobierno electrónico y la dimensión servidor público capacitado en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.

		Gobierno electrónico	Servidor público capacitado
Rho de Spearman		Coef. de corr.	1.000
	GE	Sig. (bil)	,463**
		N	219
		Coef. de corr.	,463**
	Servidor público capacitado	Sig. (bil)	1.000
		N	219

Los resultados del análisis estadístico revelan una relación estadísticamente significativa ($p < 0.001$) entre el nivel de desarrollo del gobierno electrónico y la capacitación de los servidores públicos. El coef. de corr. de Spearman, con un valor de 0.463, indica una asociación positiva moderada. Estos hallazgos sugieren que las inversiones en tecnología y capacitación van de la mano, y que al fortalecer el gobierno electrónico se contribuye a mejorar las competencias y el desempeño del personal público, lo que, a su vez, redundará en una mejor atención a los ciudadanos.

Tabla 16

Objetivo específico 6: Correlación entre el gobierno electrónico y la dimensión de publicación en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.

			GE	Publicación
Rho de Spearman	GE	Coef. de corr.	1.000	,706**
		Sig. (bil.)		0.000
		N	219	219
	Publicación	Coef. de corr.	,706**	1.000
		Sig. (bil.)	0.000	
		N	219	219

Los resultados de este análisis respaldan la hipótesis de que existe una asociación entre las variables que se analizan. El valor de p, extremadamente bajo ($p < 0.001$), indica que esta relación es altamente probable y no se debe al azar.

El coef. de corr. de Spearman, con un valor de 0.706, indica que existe una relación positiva y bastante fuerte entre el nivel de desarrollo del GE y la cantidad de publicaciones en el sitio web del GRC. En otras palabras, a mayor desarrollo del GE, mayor es el número de publicaciones en el sitio web. Este hallazgo sugiere que se implementen herramientas y plataformas digitales está fomentando una mayor difusión de la información pública.

5.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados

La discusión brindada en este apartado facilitó un mejor examen e interpretación de los resultados, los que han sido obtenidos de manera sistematizada a partir de una exhaustiva investigación.

A continuación, se interpretaron con detalle los trabajos obtenidos anteriormente, teniendo en cuenta algunas definiciones o antecedentes de autores altamente confiables para respaldar y adquirir nuevos conocimientos en la investigación.

Para el objetivo general, el coef. de corr. de rangos de Spearman se consiguió como hallazgo una significancia de 0.000, es por ello que se pudo deducir que los datos obtenidos, no son normales, por lo cual se rechazó la hipótesis alternativa debido a que el resultado de (p) fue inferior al 0.05%, además se logró obtener una coef. de corr. de rangos de Spearman de 0.659 dando como resultado positivo alta, indicando que ambas variables se relacionan significativamente, esto demuestra que si las autoridades del Gobierno Regional Cajamarca se enfocaran en mejorar de manera eficiente las tecnologías de comunicación disponibles, el gobierno electrónico mejorará notoriamente lo que permitirá que la transparencia de acceso a la información pública mejore. Estos resultados son consistentes con los que ha obtenido Izquierdo (2021), quien realizó un estudio en la Municipalidad Distrital de Huaura. Obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0.779, lo cual indica que hay una conexión positiva entre el GE y la transparencia en la gestión pública. Además, el valor de $p=0.000 < 0.05\%$ confirma que existe una relación estadísticamente significativa. Esto significa que, si se mejora el GE, también mejorará la transparencia en la información de la gestión pública, debido a la conexión directa entre ambas variables. En la misma línea, Torres (2021), en su trabajo de investigación, halló conexión significativa entre ambas variables, dado que los resultados que se obtuvieron fueron de $p=0.000$ y un Rho de Spearman con valor de $r=0.808$.

En cuanto al primer objetivo específico, se describió la variable GE y se obtuvo que el 49% de los colaboradores consideró que la calidad es regular, lo que evidencia que el servicio brindado al ciudadano es inadecuado y requiere mejoras urgentes. Un 48% calificó el nivel como bueno, lo que, aunque positivo, refleja que aún es necesario incrementar la calidad del servicio. Finalmente, un 3% señaló que el nivel es malo, manifestando una clara insatisfacción con el servicio ofrecido. Estos resultados indican la necesidad de invertir en tecnologías de comunicación más modernas o aumentar el personal disponible para optimizar el GE. Estos resultados guardan similitud con los de Silva (2021), quien realizó sus estudios en la Municipalidad Distrital de La Victoria,

obteniendo como resultado que el 59% de usuarios mencionó que el nivel de calidad del gobierno electrónico es regular, asimismo el 40% que el nivel es bueno y solo el 1% indicó que el nivel es malo. Por el contrario, Salvatierra (2022), quien realizó su investigación a los usuarios de un mn, obtuvo como resultado que el 100% de colaboradores mencionó que el GE se posiciona en el grado regular, evidenciando que el servicio ofrecido debe mejorar notoriamente para posicionarse en un nivel bueno.

Para reforzar la importancia del gobierno electrónico citamos a la OCDE (2011), quien indica que es fundamental contar con una buena gestión pública que permita seguir innovando la tecnología de la comunicación, debido a que esta mejora la eficiencia en los actos del estado.

En cuanto al segundo objetivo específico, el análisis de la calidad de la transparencia en el acceso a la información pública reveló que la percepción predominante entre los encuestados (58%) es que la calidad es regular. Este hallazgo indica que, si bien existen avances en materia de transparencia, aún persisten obstáculos que limitan el acceso efectivo a la información pública. Aunque un 33% de los participantes valoró positivamente la calidad de la información disponible, un 9% señaló dificultades significativas, lo que sugiere la necesidad de implementar medidas más robustas que garanticen la plena transparencia y accesibilidad a la información solicitada.

Los hallazgos de esta investigación corroboran los resultados obtenidos por Silva (2021) en el estudio de la Municipalidad Distrital de La Victoria, donde también se identificó una percepción predominante de que la calidad de la transparencia es regular. Al igual que en el caso de Taricá, analizado por Alva y Ramos (2021), nuestros resultados sugieren que la implementación de TIC es un factor clave para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas. En línea con las conclusiones de Mendel (2009), podemos afirmar que fortalecer la transparencia en el GRC no solo beneficiará al

ciudadano a que le facilite acceder a la información, sino que además fomentará un mayor involucramiento del ciudadano en la toma de decisión.

Los resultados del tercer objetivo específico revelan un vínculo positivo, aunque débil (Rho de Spearman = 0.353, $p < 0.001$), entre el GE y la accesibilidad a la información. Esto refiere que, si bien hay una conexión entre ambas variables, esta es menos pronunciada de lo esperado. Al contrastar estos hallazgos con los alcanzados por López (2023) en una provincia de Cajamarca, donde se encontró una correlación mucho más fuerte ($r = 0.785$, $p < 0.001$), se evidencia la necesidad de implementar medidas más contundentes con el objeto de que se facilite el acceso a la información en el GRC. No obstante, es relevante que se destaque que la conexión positiva encontrada en este estudio sugiere que una mejora en la gestión documental y la implementación de normativas específicas podría fortalecer significativamente esta relación.

Los resultados del cuarto objetivo específico revelan una fuerte correlación positiva ($r = 0.629$, $p < 0.001$) entre el GE y la diversidad de formas de solicitud disponibles para los ciudadanos. Esto indica que conforme se progresa en la ejecución de herramientas digitales, se amplían las opciones para realizar trámites y solicitudes. Estos hallazgos son conformes con los de Zambrano (2021), quien en su estudio sobre la administración pública ecuatoriana encontró una correlación similar entre la modernización tecnológica y la mejora en la transparencia y el acceso a la información. Estos resultados subrayan lo relevante de mantener actualizadas las plataformas tecnológicas del GRC para garantizar una oferta de servicios cada vez más ágil y eficiente.

Para el quinto objetivo específico, se buscó la conexión que existe entre el GE y el servidor público capacitado, obteniendo como resultado tras el coef. de corr. una significancia de 0.000 menor al 0.05% y un valor de $r=0.456$, destacando una conexión positiva moderada, por cual se reafirma que, si el servidor público mantiene una

capacitación pertinente para incrementar sus habilidades y conocimientos sobre las normas de transparencia, el servicio que ofrece mediante el GE mejorará. Asimismo, Soto (2017), indica que el servidor público capacitado se realiza de manera positiva siempre y cuando este se capacite constantemente, lo cual permitirá mejorar el proceso de atención al usuario al momento de utilizar el GE.

Por último, los resultados del sexto objetivo específico revelan una fuerte correlación positiva (Rho de Spearman = 0.706, $p < 0.001$) entre el nivel de desarrollo del GE y la calidad de las publicaciones en el portal web institucional. Esto indica que a medida que se mejora la gestión del contenido digital, se fortalece la implementación del GE. Los hallazgos son conformes con los de Soto (2017), quien destacó la importancia del GE para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas en la administración pública chilena. La mejora continua de las publicaciones en el portal web del GRC no solo contribuye a una mayor accesibilidad a la información, sino que también fortalece la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas.

5.3 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

- **H₀:** Existe relación significativa entre el GE y la TAIP en el GRC, 2022.

Los resultados del análisis estadístico revelan una relación estadísticamente significativa entre el GE y la TAIP. El valor de p obtenido ($p < 0.001$) es inferior al nivel de significancia del 5%, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Estos hallazgos confirman que existe una asociación directa entre ambas variables, es decir, a medida que se avanza en la implementación del GE, se mejora la TAIP.

Hipótesis específicas

- **H₁:** Existe relación significativa entre el GE y la accesibilidad a la información en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.

Al analizar la relación entre el GE y la accesibilidad a la información, utilizando el coef. de corr. de Spearman, se obtuvo un resultado estadísticamente significativo ($p < 0.001$). Esto nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una asociación directa y relevante entre ambas variables. Es decir, a medida que se implementa el GE, se facilita el acceso de los ciudadanos a la información pública.

- **H2:** Existe relación significativa entre el GE y las fórmulas de solicitud en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.

Al aplicar la prueba estadística de Rho de Spearman, se encontró una relación estadísticamente significativa ($p < 0.001$) entre el GE y la diversidad de fórmulas de solicitud. Este resultado nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una asociación directa y relevante entre ambas variables. Es decir, a medida que se implementa el GE, se amplían las opciones disponibles para que los ciudadanos realicen sus trámites.

- **H3:** Existe relación significativa entre el GE y el servidor público capacitado en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.

Al emplear la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman, se encontró una relación estadísticamente significativa ($p < 0.001$) entre el nivel de implementación del GE y la capacitación del servidor público. Este resultado nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una asociación directa y relevante entre ambas variables. Es decir, a medida que se avanza en la implementación del GE, se requiere de un servidor público con mayores competencias y habilidades digitales.

- **H4:** Existe relación significativa entre el GE y la publicación en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.

Por último, los resultados al aplicar la prueba estadística de Rho de Spearman, se encontró una relación estadísticamente significativa ($p < 0.001$) entre el nivel de implementación del GE y la calidad de las publicaciones institucionales. Este resultado nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una asociación directa y relevante entre ambas variables. Es decir, a medida que se avanza en la implementación del GE, se mejora la calidad y cantidad de las publicaciones institucionales, facilitando el acceso de los ciudadanos a la información pública.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Formulación de la propuesta para la solución del problema

Los resultados de nuestra investigación evidencian que, a pesar de los esfuerzos del GRC por implementar el GE, persisten brechas significativas en la calidad de los servicios digitales y en la transparencia de la información pública. Estas deficiencias no solo limitan el acceso de los ciudadanos a la información gubernamental, sino que también obstaculizan su participación en los procesos de toma de decisiones, generando una desconfianza en la gestión pública.

6.1.1. Objetivo de la propuesta

El objetivo de la propuesta busca potenciar las capacidades del GE en el GRC con el fin de agilizar los procesos administrativos, aumentar la transparencia en la gestión pública y facilitar el acceso de los ciudadanos a la información. Para lograrlo, proponemos fortalecer la plataforma digital existente e implementar nuevas herramientas tecnológicas que permitan una mayor eficiencia y eficacia en la prestación de servicios públicos.

6.1.2. Componentes de la propuesta

a) Optimización del portal web institucional:

- **Modernización de la plataforma digital:** Actualizar el diseño del portal web para hacerlo más intuitivo y accesible. Esto incluye una estructura clara y fácil de navegar, donde los ciudadanos puedan encontrar información de manera rápida.
- **Automatización de solicitudes:** Se implementará un sistema automatizado para recibir y gestionar solicitudes de información pública, lo que reducirá tiempos de respuesta y asegurará que los procesos sean transparentes.

- **Portal de transparencia activa:** Proponemos desarrollar e implementar un espacio digital dentro del portal web institucional donde se concentre y actualice de manera constante información relevante sobre la gestión del Gobierno Regional, como presupuestos ejecutados, procesos de compra, proyectos en marcha, informes de gestión y datos estadísticos. Esta iniciativa permitirá a los ciudadanos acceder de forma fácil y oportuna a información clave, fomentando así la transparencia y la rendición de cuentas.

b) Capacitación y fortalecimiento del personal público:

- **Capacitación interna constante:** Aprovechando el personal existente en las áreas de transformación digital y sistemas, se propone un programa continuo de capacitación para actualizar a los servidores públicos sobre las nuevas herramientas y normativas relacionadas con el GE y la transparencia.
- **Mejora en la atención al ciudadano:** Se llevará a cabo una capacitación integral dirigida al personal encargado de atender las solicitudes de información pública. El objetivo es fortalecer sus conocimientos y habilidades para brindar respuestas claras, precisas y oportunas, asegurando el cumplimiento de lo establecido en la Ley de TAIP.

c) Promoción y sensibilización ciudadana:

- **Campañas de difusión:** Se realizarán campañas, tanto digitales como presenciales, para informar a los ciudadanos sobre la existencia y beneficios del portal de transparencia. El objetivo es fomentar la participación ciudadana y garantizar que la población esté al tanto de cómo solicitar información de manera eficiente.
- **Participación ciudadana digital:** Se promoverá la creación de foros o encuestas donde los ciudadanos puedan sugerir mejoras en la gestión

pública y el acceso a la información, generando espacios de diálogo entre el gobierno y la ciudadanía.

6.1.3. Implementación del GE para la Transparencia

La propuesta busca transformar el GE en un espacio de diálogo y creación entre el gobierno y la ciudadanía. A través del uso estratégico de las tecnologías de la información, se pretende no solo facilitar el acceso a la información pública, sino también promover la participación activa de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones, consultas públicas y evaluaciones de políticas, construyendo así un gobierno más abierto y transparente.

6.1.4. Impacto de la Propuesta

- **Mayor eficiencia en la gestión pública:** Al automatizar procesos y actualizar las plataformas digitales, los tiempos de respuesta se reducirán, lo que mejorará la relación de la población con el gobierno.
- **Transparencia proactiva:** Al mantener actualizado el portal web con información relevante y de interés público, se fomenta la equidad en el acceso a la información, reduciendo las asimetrías informativas y fortaleciendo la confianza de los ciudadanos en la gestión gubernamental.
- **Participación ciudadana:** La propuesta impulsará un rol más activo de la población para realizar diferentes monitoreos de las actividades del gobierno, permitiendo una relación más cercana entre los ciudadanos y los burócratas, lo que reducirá la brecha entre ambos.

6.2. Costos de implementación de la propuesta

Los costos de implementación pueden ser optimizados al utilizar el capital humano ya disponible en las áreas de Dirección Regional de Transformación Digital y la Dirección Regional de Comunicación y Relaciones Públicas del GRC. Esto permitirá reducir significativamente los costos asociados a la consultoría externa y a la formación

del personal. A continuación, se presenta un esquema actualizado de los costos, en soles (S/).

Costos fijos:

- **Adquisición de equipos informáticos:** Incluye la compra de servidores adicionales y sistemas de ciberseguridad necesarios para el almacenamiento seguro de la información pública y la automatización de procesos. Esto es necesario si la capacidad tecnológica actual del Gobierno Regional no es suficiente. (aproximadamente: S/ 200,000).
- **Desarrollo y actualización de software:** Creación o actualización para el uso de un módulo de administración documentario y una plataforma digital integrada para la transparencia. En este caso, se puede recurrir a la implementación interna por parte del equipo de sistemas, lo que reducirá costos de contratación externa. (aproximadamente: S/ 60,000).

Costos variables:

- **Mantenimiento y actualizaciones del sistema:** El mantenimiento podría ser realizado internamente por el equipo de sistemas, lo que disminuye los costos externos. (aproximadamente: S/ 25,000 por año).
- **Capacitación del personal:** Entrenamiento periódico para servidores públicos en el uso de la nueva plataforma, así como ley sobre la transparencia de la información (aproximadamente: S/ 15,000 por ciclo de capacitación).
- **Campañas de difusión y sensibilización:** Esta tarea puede ser gestionada por la Dirección Regional de Comunicación y Relaciones Públicas, utilizando redes sociales, radios locales y medios digitales, el cual servirá para informar a la ciudadanía sobre la nueva plataforma y cómo acceder a la información pública (aproximadamente: S/ 30,000 para difusión digital y eventos informativos).

El total proyectado para la implementación inicial de la propuesta asciende a S/ 330,000, y con un costo anual estimado de mantenimiento de S/ 25,000.

6.3. Beneficios que aporta la propuesta

La implementación de esta propuesta aportará numerosos beneficios tanto a nivel social, institucional y ambiental:

A nivel social:

- Al simplificar y agilizar el acceso a la información pública, se fomenta la participación ciudadana y se fortalece la confianza en las instituciones. Los ciudadanos podrán estar mejor informados y, en consecuencia, participar de manera más activa en la toma de decisiones que afectan sus vidas.
- La accesibilidad mejorada beneficiará a grupos que antes no tenían un acceso adecuado a la información, fomentando una sociedad más inclusiva y transparente.

A nivel institucional:

- El GRC se beneficiará de una mejora en la eficiencia administrativa gracias a la automatización de los procesos, lo que permitirá ahorrar tiempo y recursos.
- La plataforma digital mejorará la transparencia en la gestión, evitando la opacidad en la rendición de cuentas y promoviendo un entorno de trabajo más colaborativo y orientado a resultados.

A nivel ambiental:

- La transición hacia procesos digitales permitirá disminuir significativamente el consumo de papel y otros recursos naturales, lo que se traduce en una reducción de la huella de carbono y una mayor sostenibilidad ambiental.

6.4. Conclusión

La propuesta presentada no solo busca optimizar la gestión del GRC a través de la digitalización, sino que también tiene como objetivo fundamental mejorar la calidad de los servicios públicos y garantizar un mayor nivel de transparencia en la gestión gubernamental. Al aprovechar eficientemente las tecnologías de la información y comunicación, se facilitará el acceso de los ciudadanos a la información pública, generando mayor confianza en las instituciones y cumpliendo con los estándares establecidos en la normativa vigente.

CONCLUSIONES

1. Los resultados de esta investigación revelan una estrecha vinculación entre el desarrollo del GE y la mejora de la TAIP en el GRC. El análisis estadístico empleado (correlación de Spearman) evidencia una relación positiva y significativa ($r = 0.659$, $p < 0.001$), lo que sugiere que la implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la gestión pública tiene un efecto directo y positivo en la apertura y accesibilidad de la información para los ciudadanos.
2. En cuanto al primer objetivo específico, los resultados de la encuesta revelan que, si bien una parte considerable de los colaboradores (48%) evalúa la calidad del GE como buena, existe un margen significativo de mejora. El 49% de los encuestados la considera regular, lo que indica la necesidad de optimizar ciertos procesos y servicios. Además, un porcentaje no despreciable (3%) califica la calidad como mala, señalando la existencia de áreas que generan una insatisfacción.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, los resultados de la encuesta revelan que, si bien un porcentaje considerable de los trabajadores (33%) considera que el acceso a la información pública es bueno, existe un margen significativo de mejora. El 58% de los encuestados lo califica como regular, lo que indica la necesidad de implementar medidas para aumentar la transparencia y facilitar el acceso a la información. Además, un 9% de los trabajadores percibe dificultades significativas en este aspecto, subrayando la urgencia de abordar esta problemática.
4. En relación al tercer objetivo específico, los resultados del análisis estadístico muestran una correlación positiva, aunque débil ($r = 0.353$, $p < 0.001$), entre el nivel de desarrollo del GE y la facilidad de acceso a la información. Esto sugiere que a medida que se avanza en la implementación de herramientas digitales en la gestión pública, se tiende a mejorar el acceso a la información. Sin embargo, los resultados también indican que existe un margen significativo para fortalecer esta relación. La

elaboración de normativas más claras y específicas en los documentos de gestión podría contribuir a mejorar de manera sustancial la accesibilidad de la información a través de los canales electrónicos.

5. Los resultados para el cuarto objetivo específico revelan una fuerte asociación positiva ($r = 0.629$, $p < 0.001$) entre el nivel de desarrollo del GE y la diversidad de formas de solicitud para los ciudadanos. Esto indica que a medida que se implementan y actualizan las tecnologías de la información en la gestión pública, se amplían las opciones para que los ciudadanos puedan realizar sus trámites. Los resultados obtenidos subrayan la importancia de mantener actualizados los sistemas y tecnologías del GRC para seguir mejorando la experiencia de los usuarios y optimizar los procesos.
6. Los resultados del análisis estadístico realizado para el quinto objetivo específico muestran una relación positiva moderada ($r = 0.456$, $p < 0.001$) entre el nivel de desarrollo del GE y la capacitación de los servidores públicos en materia de transparencia. Esto sugiere que a medida que se implementa el GE, es fundamental invertir en la capacitación continua del personal para garantizar que los servicios se presten de manera transparente y eficiente. La formación en normas de transparencia es clave para mejorar la calidad de la atención al ciudadano y fortalecer la confianza en las instituciones públicas.
7. Y con respecto para el sexto objetivo específico revelan una fuerte asociación positiva ($r = 0.706$, $p < 0.001$) entre el nivel de desarrollo del GE y la calidad y cantidad de las publicaciones en el portal web institucional. Esto indica que a medida que se incrementa la cantidad y calidad de la información publicada en línea, se fortalece el GE. En consecuencia, es fundamental seguir trabajando en la mejora continua del contenido del portal web para maximizar el impacto del GE en la ciudadanía.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

1. Para fortalecer la cultura de transparencia y mejorar la calidad de los servicios al ciudadano, se recomienda a la Dirección de Personal del GRC implementar un programa de capacitación integral dirigido a todos los servidores públicos, con especial énfasis en aquellos que interactúan directamente con los usuarios. Este programa debe abarcar tanto los aspectos normativos y procedimentales relacionados con la Ley de TAIP, como el dominio de las herramientas tecnológicas necesarias para gestionar eficientemente las solicitudes de información. El objetivo es garantizar que todos los empleados cuenten con los conocimientos y habilidades requeridos para brindar una atención oportuna y eficaz a los ciudadanos.
2. Se recomienda a la Dirección Regional de Transformación Digital del GRC, seguir fortaleciendo el portal web institucional para fomentar una mayor demanda de trámites virtuales. El objetivo es proporcionar a los usuarios la facilidad de realizar sus gestiones de manera ágil y conveniente, eliminando restricciones de tiempo y ubicación.
3. Se recomienda que la Secretaría General del Gobierno Regional Cajamarca, responsable de brindar información pública, implemente un sistema de seguimiento riguroso para todas las solicitudes de acceso a la información. Este sistema permitirá monitorear los tiempos de respuesta y detectar posibles demoras, facilitando así la identificación de áreas de mejora. Al establecer plazos máximos de atención y diseñar planes de acción para casos excepcionales, se garantizará un servicio más eficiente y oportuno, satisfaciendo así las demandas de los ciudadanos.

REFERENCIAS

- Abadía, J., Tello, R., Ramírez, F., Rincón, J. y Barrios, J. (2009). *Gobierno electrónico*. Santiago de Cali, Colombia: Editorial Universidad.
- Aguilar, D. (2014). *El principio de transparencia en el régimen de contratación estatal en Colombia*. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Alvarado. (2023). *Conocimiento del Gobierno Electrónico como herramienta de Gestión Pública y su incidencia en el desempeño de los docentes del MINEDU, Cajamarca - Perú*. Lima, Perú.
- Bersano, C. (2006). *Mejores prácticas de gobierno electrónico : indicadores actuales y su pertinencia en la E-Sociedad - Primera Edición*. Buenos Aires, Argentina.
- Carnero. (2023). *Gobierno Electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2020*. Huaraz, Perú.
- Casas, U. (2016). *El gobierno electrónico del estado de México y del Distrito Federal frente a la agenda digital 2012-2015 (Tesis de maestría)*. Ciudad de México: Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperada de: goo.gl/VjLNPn.
- Casas, U. (2016). *El gobierno electrónico del estado de México y del Distrito Federal frente a la agenda digital 2012-2015 (Tesis de maestría)*. México: Universidad Autónoma del Estado de México, Recuperado de: goo.gl/VjLNPn.
- Caso informe del Perú. (2009). *El derecho de acceso a la Información Pública*. Lima, Perú: Recuperado de: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/26655.pdf>.
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli – 2016*. Puno, Perú: Recuperado de: <https://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/6030>.

- Chul, H., & Koomin, K. (2019). *E-government as an anti-corruption tool: Panel data analysis across countries. International Review of Administrative Sciences* 1–17.
Recuperado de: <https://goo.su/szgcH7>.
- Duarte, G. (2017). *El gobierno electrónico y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el Perú*. Lima, Perú.
- Esteves, J. (2005). *Análisis del Desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en España, Madrid*. Papel de Trabajo, Cátedra Software AG - Alianza Sumaq en eGovernment.
- Fernández. (2011). *El derecho fundamental de acceso a la información pública*.
Recuperado de: <https://www.scielo.br/ij/rinc/a/NhpTWYvvqrpNzf5dYH55ZBp>.
- García, J. (2011). *La transparencia en México: ventajas y desventajas*. Asunción, Paraguay.
- González, B., Carbajal, A., & González, A. (2020). *Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno*. *Gestión Y Política Pública*, 29(1), 97–129.
- Grande, M., & Cañón, R. &. (2016). *Tecnologías de la información y la comunicación: evolución del concepto y características. International Journal of Educational Research and Innovation*, (6), 218-230. Recuperado de: <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703>.
- Heng, H. (2017). *La aplicación de la tecnología Blockchain al gobierno electrónico en China*. Guangzhou, China: Escuela de Gestión de la Información, Universidad Sun Yat-sen.
- Hernández y Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.
- Huaira. (2021). *Sistema de Gobierno Electrónico para mejorar la Gestión Pública del Gobierno Regional de Huancavelica*. Huancavelica, Perú.

- ITU. (2017). *Measuring the Information society report 2017 Volumen 2. ICT country profiles*. Recuperado de: https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2017/MISR2017_Volume2.pdf.
- Izquierdo. (2021). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huara-2020*. Huacho, Perú.
- Joshi, P., & Islam, S. (2018). *E-Government maturity model for sustainable E-Government services from the perspective of developing countries*. Recuperado de: <https://doi.org/10.3390/su10061882>.
- Khamees & Tarek. (2020). *E-Government Strategies as a Modern Perspective of Learning Organizations: Practical Study in the Directorate of Work-Iraq of Anbar*. Universidad de Anbar, Irak.
- Lenk, K., & Traunmüller, R. (2000). "A framework for electronic government", *Datábase and Expert Systems Applications, 2000. Proceedings. 11th International Workshop*.
- Ley Nº 27867. (2002). *Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. Art. 8.2*.
- Ley Nº 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades. arts. 26, 34, 97, 148, 149*.
- López. (2017). *El gobierno electrónico y los servicios públicos del marco legal español*. Recuperado de https://doi.org/10.31381/perfiles_ingenieria.v12i12.813.
- Lopez. (2023). *Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de Cajamarca de la región Cajamarca*. Chiclayo, Perú.
- López-Ayllón, S. (2015). *El acceso a la información como un derecho fundamental: la reforma al artículo 60 de la Constitución mexicana*. México: INAI.
- LTAIP, art. 10. (s.f.). *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Recuperado de: <https://goo.su/D0fNbL>.

LTAIP, art. 11. (s.f.). *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*.
Recuperado de: <https://goo.su/D0fNbL>.

LTAIP, art. 12. (s.f.). *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*.
Recuperado de: <https://goo.su/D0fNbL>.

LTAIP, art. 20. (s.f.). *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*.
Recuperado de: <https://goo.su/D0fNbL>.

Manoharan, A., & Ingrams, A. (2018). *Conceptualizing E-Government from local government perspectives*. *State and Local Government Review* 1-11.
Recuperado de: <https://www.sci-hub.wf/https://doi.org/10.1177/0160323X18763964>.

Medina. (2022). *Efectos de la implementación del Gobierno Electrónico en la calidad de Gestión del Gobierno Regional Junin, 2017*. Huancayo, Perú.

Mendel, T. (2009). *El Derecho a la información en América latina: comparación jurídica*.
Recuperado de: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000183273_spa.

Mergel. (2018). *Open innovation in the public sector: drivers and barriers for the adoption of Challenge.gov*. *Public Management Review*, v.5, 2018: 726-745.

Naser y Concha. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile, Chile: Naciones Unidas, CEPAL, ILPES.

OCDE. (2011). *Publicaciones de la OCDE 2011 - 2012*. Recuperado de: <https://www.oecd.org/espanol/publicaciones/50014142.pdf>.

OEA. (2015). *Informe de la Escuela de Gobierno, 2015-2020*.

ONU. (2012 y 2014). *Estudio de las Naciones Unidas sobre el gobierno electrónico 2014: El gobierno electrónico para el futuro que queremos*.

- Oviedo, E., Ulloa, P., & Cortéz, C. (2018). *El gobierno electrónico ecuatoriano en el contexto latinoamericano*. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p18.pdf>.
- PCM. (2016). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*.
- PCM ONGEI. (2011). *Decreto Supremo Nº 066 -2011-PCM. Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, Agenda Digital 2.0. - julio 2011*.
- Rincón, E., & Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Bogotá, Colombia: Editorial Universidad del Rosario.
- Rincón, E., & Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Bogotá, Colombia: Editorial Universidad del Rosario.
- RLTAIP, art. 12. (s.f.). *Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Recuperado de: <https://goo.su/mjzC>.
- RLTAIP, art. 13. (s.f.). *Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Recuperado de: <https://goo.su/mjzC>.
- RLTAIP, art. 15. (s.f.). *Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Recuperado de: <https://goo.su/mjzC>.
- Salvatierra. (2022). *Gobierno Electrónico y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo - Ayacucho 2021*. Lima, Perú.
- Sheryazdanova, G., Byulegenova, B., Nurtazina, R., & Rystina, I. (2020). *Correlation between EGovernment and corruption risks in Kazakhstan*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/279/27964362004/index.html>.
- Silva. (2021). *Gobierno Electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria*. Chiclayo, Perú.

- Soto. (2017). *El rol del Gobierno Electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile. Chile.*
- Suk Kim, P., & Chung, C. (2016). *Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. Gestión y política pública, 25(2), 627-662.*
Recuperado de:
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792016000200627.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792016000200627)
- Tirenti. (2019). *Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. El sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016 - 2019).* Buenos Aires, Argentina.
- Torres. (2021). *Influencia del Gobierno Electrónico en la gobernabilidad de la provincia de Ferreñafe, año 2021.* Lambayeque, Perú.
- Zambrano. (2021). *Las TIC en la administración pública y su impacto en la transparencia y acceso a la información en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales del Ecuador.* Lima, Perú.

APENDICES

APENDICE 01

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y TRANSPARENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Estimado colaborador(a): El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información veraz y precisa en cuanto al gobierno electrónico y transparencia de acceso a la información pública en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022; por lo que se le agradece ser responsable y objetivo en cada una de sus respuestas y así estará contribuyendo al desarrollo de la presente investigación.

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

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

N°	CONCEPTO A EVALUAR	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
I. GOBIERNO ELECTRÓNICO						
1	¿Considera usted que el Gobierno Regional de Cajamarca desarrolla adecuadamente estrategias de comunicación, publicidad y promoción adecuadas para el uso del Gobierno Electrónico en su gestión?					
2	¿Considera usted que los trabajadores del Gobierno Regional Cajamarca utilizan adecuadamente las herramientas tecnológicas del Gobierno Electrónico en su trabajo diario?					
3	¿Considera usted que el gobierno electrónico, reduce el tiempo de procesamiento de los servicios ofrecidos actualmente por el Gobierno Regional de Cajamarca?					
4	¿Considera usted que los trabajadores del Gobierno Regional de Cajamarca están informados acerca de las actividades y eventos a través de una herramienta digital como una agenda en línea?					
5	¿Considera usted que el sitio web del Gobierno Regional de Cajamarca es útil y tiene información actualizada?					
6	¿Considera usted la población se beneficia de realizar trámites y solicitar servicios desde cualquier lugar, mediante el uso de plataformas digitales?					
7	¿Considera usted que las herramientas tecnológicas disponibles en el Gobierno Regional de Cajamarca son eficaces y fáciles de usar?					

N°	CONCEPTO A EVALUAR	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que el personal recibe capacitación permanente sobre el gobierno electrónico?					
9	¿Considera usted que se tienen políticas y medidas técnicas para garantizar la seguridad y privacidad de la información en el gobierno electrónico?					
10	¿Considera usted que el Gobierno Regional de Cajamarca ofrece servicios de calidad mediante el gobierno electrónico en su totalidad?					
11	¿Considera usted que las tecnologías y plataformas TIC en el Gobierno Regional de Cajamarca, reduce significativamente el tiempo de procesamiento de trámites y servicios?					
12	¿Considera usted que las herramientas tecnológicas para el Gobierno Electrónico mejoran la capacidad de supervisión y fiscalización de los servicios y trámites brindados por el Gobierno Regional de Cajamarca?					
13	¿Considera usted que el gobierno electrónico mejora la eficiencia y la calidad de los trámites y servicios que brinda el Gobierno Regional de Cajamarca para beneficio de la población?					
14	¿Considera usted que sitio web institucional facilita a la ciudadanía a realizar diversos trámites en Gobierno Regional de Cajamarca?					
15	¿Considera usted que los trámites mediante el portal web del Gobierno Regional Cajamarca facilita su seguimiento?					
16	¿Considera usted que el Gobierno Regional de Cajamarca utiliza medios electrónicos como correos electrónicos y mensajes de texto para enviar notificaciones a la población sobre los procesos y trámites realizados?					
17	¿Considera usted que el sitio web del Gobierno Regional de Cajamarca es fácil de navegar y utilizar para los ciudadanos?					
18	¿Considera usted que se adapta sin dificultad a la nueva forma en la que se brindan los servicios a través del gobierno electrónico?					
II. TRANSPARENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA						
19	¿Cuánto sabe usted de la ley de transparencia y acceso a la información pública?					
20	¿El Gobierno Regional de Cajamarca cuenta con un manual que establezca el procedimiento para la solicitud, tramitación o denegatoria, cuando se requiere acceder a la información pública?					
21	¿Aplica usted dicho manual en el desempeño de sus funciones?					
22	¿Se recoge, sistematiza y difunde, oportunamente, a través de medios previstos, la información cuya disponibilidad está orientada por la ley y reglamento de acceso a la información pública?					

N°	CONCEPTO A EVALUAR	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
23	¿En el portal web existe un buzón, chat o correo que permita contactar con el Gobierno Regional de Cajamarca?					
24	¿La página web del Gobierno Regional de Cajamarca cuenta con un menú o búsqueda eficiente para ubicar información en el menor tiempo posible?					
25	¿La información de la página web se encuentra actualizada según procedimientos internos o normativa nacional?					
26	¿Cualquier persona puede acceder a la información pública del Gobierno Regional de Cajamarca?					
27	¿Está usted al tanto de la información relevante a través de las publicaciones en el portal web del Gobierno Regional de Cajamarca?					
28	¿Ha recibido capacitación acerca de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública por parte del Gobierno Regional de Cajamarca?					
29	¿Cumplen con los plazos establecidos al brindar un servicio y/o trámite a la población?					
30	¿Conoce las consecuencias de no atender una solicitud de acceso a la información pública en el plazo establecido?					
31	¿Sabe que información del Gobierno Regional de Cajamarca tiene el carácter de reservado?					
32	¿La información que el Gobierno Regional de Cajamarca brinda a la población a través de su portal web es confiable?					
33	¿En el portal web del Gobierno Regional de Cajamarca aparece la última fecha de actualización?					
34	¿Las solicitudes de información y los procedimientos se dan en línea a través del portal web institucional?					
35	¿Los reglamentos y procedimientos de gestión son publicadas de forma oportuna en el portal web institucional?					
36	¿La oficina de acceso a la información pública o quien haga sus veces está abierta al público?					

APENDICE 02

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS, ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA – VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO.

VARIABLE X: GOBIERNO ELECTRÓNICO																								
ENCUESTADOS	EXTERNA						INTERNA						RELACIONAL				DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN			VARIABLE X				
	Nivel de Servicio		Nivel de Inter.		Uso de canales de inf.		TOTAL	Utilización de las TIC		Nivel de adapt.		Eficiencia		TOTAL	Inter cambio de r.	Proceso y servicio		Transp	TOTAL	Acceso al ciudadano		TOTAL	GOBIERNO ELECTRÓNICO	
	N°	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11			12	13			14	15		16	17
1	3	2	2	3	2	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	51	REGULAR
2	4	5	5	4	4	5	27	5	3	3	4	5	5	25	5	5	5	4	19	4	5	9	80	BUENO
3	4	3	5	1	4	5	22	5	1	3	3	5	5	22	5	3	3	4	15	5	5	10	69	BUENO
4	4	4	4	4	5	4	25	4	3	3	4	4	4	22	3	3	4	5	15	4	4	8	70	BUENO
5	4	5	5	5	4	5	28	4	3	3	4	5	4	23	4	4	4	2	14	4	4	8	73	BUENO
6	4	3	3	3	4	4	21	5	3	4	3	3	5	23	5	5	5	3	18	5	4	9	71	BUENO
7	4	4	5	5	3	4	25	3	3	5	4	4	4	23	3	4	4	3	14	3	5	8	70	BUENO
8	3	3	2	2	3	2	15	2	2	3	5	2	2	16	2	2	3	2	9	3	2	5	45	REGULAR
9	4	5	4	3	4	4	24	4	3	4	5	5	5	26	4	4	5	3	16	5	4	9	75	BUENO
10	4	4	5	3	4	4	24	4	4	4	3	5	5	25	4	4	4	4	16	3	3	6	71	BUENO
11	4	4	3	4	5	4	24	5	3	2	2	3	2	17	3	3	4	3	13	2	2	4	58	REGULAR
12	3	3	5	2	3	3	19	3	2	3	3	3	3	17	3	3	4	3	13	3	3	6	55	REGULAR
13	4	4	5	4	4	3	24	4	3	4	4	4	3	22	4	3	3	3	13	3	4	7	66	REGULAR
14	2	4	5	3	4	4	22	3	2	5	3	4	3	20	4	4	4	4	16	4	4	8	66	REGULAR
15	3	5	5	2	3	5	23	3	2	2	2	5	3	17	5	5	4	5	19	4	5	9	68	BUENO
16	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	4	4	4	23	4	3	5	4	16	5	4	9	69	BUENO
17	4	4	4	5	5	4	26	4	2	3	5	3	5	22	4	4	3	3	14	3	4	7	69	BUENO
18	4	4	5	3	4	3	23	5	2	2	2	2	3	16	2	2	3	2	9	3	3	6	54	REGULAR
19	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	5	9	74	BUENO
20	5	5	3	5	5	4	27	5	5	5	5	5	4	29	5	4	4	5	18	2	2	4	78	BUENO
21	4	4	5	3	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	8	71	BUENO
22	3	3	4	5	5	4	24	3	2	2	3	4	3	17	3	2	3	2	10	3	4	7	58	REGULAR
23	3	3	3	5	3	5	22	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	3	12	3	3	6	59	REGULAR
24	4	4	5	4	4	5	26	4	3	4	4	5	4	24	4	4	4	3	15	4	4	8	73	BUENO
25	3	4	5	5	3	3	23	5	2	3	3	4	3	20	3	3	3	4	13	3	4	7	63	REGULAR
26	4	5	5	3	4	5	26	4	3	4	4	4	4	23	5	4	4	4	17	5	4	9	75	BUENO
27	4	5	5	2	3	3	22	4	2	5	5	4	5	25	4	4	4	5	17	4	5	9	73	BUENO
28	3	4	3	2	3	2	17	2	1	4	3	5	3	18	4	5	5	2	16	5	4	9	60	REGULAR
29	4	3	5	5	1	2	20	1	2	4	4	3	4	18	5	2	3	3	13	3	2	5	56	REGULAR
30	3	3	2	5	2	3	18	4	1	2	1	3	1	12	3	2	3	1	9	1	1	2	41	MALO
31	4	4	3	4	4	3	22	5	3	4	4	4	4	24	4	4	5	3	16	4	4	8	70	BUENO
32	2	5	3	5	5	4	24	5	2	4	3	3	3	20	3	3	3	1	10	3	3	6	60	REGULAR
33	3	5	5	2	2	4	21	3	2	3	3	3	2	16	2	2	3	2	9	3	3	6	52	REGULAR
34	4	3	4	5	4	5	25	3	2	4	3	4	3	19	3	4	3	3	13	3	4	7	64	REGULAR
35	4	4	4	5	5	4	26	4	3	3	3	4	3	20	5	4	4	3	16	3	5	8	70	BUENO
36	3	4	4	2	3	5	21	5	2	3	4	4	4	22	4	3	4	3	14	3	4	7	64	REGULAR
37	4	5	5	3	3	3	23	3	3	3	3	3	2	17	3	3	4	2	12	3	3	6	58	REGULAR
38	3	5	2	1	3	4	18	3	3	4	3	3	3	19	3	4	3	2	12	4	3	7	56	REGULAR
39	5	5	5	4	4	4	27	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	4	16	5	4	9	78	BUENO
40	3	3	5	3	5	3	22	4	3	3	3	4	4	21	4	3	3	3	13	4	4	8	64	REGULAR
41	4	4	4	3	4	2	21	5	4	4	3	4	3	23	2	3	4	3	12	2	3	5	61	REGULAR
42	4	5	5	3	5	4	26	3	2	4	4	4	4	21	5	4	4	4	17	3	4	7	71	BUENO
43	4	3	5	4	3	5	24	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	16	4	5	9	72	BUENO
44	4	3	5	4	2	4	22	3	2	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	3	8	75	BUENO
45	4	4	4	3	4	5	24	4	2	2	3	3	3	17	3	3	3	2	11	3	3	6	58	REGULAR
46	3	3	3	2	5	2	18	5	2	3	3	2	4	19	3	3	2	1	9	4	3	7	53	REGULAR
47	5	4	5	4	3	5	26	5	2	5	5	4	5	26	5	5	5	4	19	5	5	10	81	BUENO
48	5	5	3	5	5	5	28	5	3	4	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	6	67	REGULAR
49	5	5	5	4	5	5	29	5	3	5	4	5	4	26	5	5	5	5	20	5	5	10	85	BUENO

VARIABLE X: GOBIERNO ELECTRÓNICO																								
ENCUESTADOS	EXTERNA							INTERNA						RELACIONAL				DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN			VARIABLE X			
	Nivel de Servicio		Nivel de Inter.		Uso de canales de inf.			Utilización de las TIC		Nivel de adapt.		Eficiencia		Intercambio de r.		Proceso y servicio		Transp.	Acceso al ciudadano		GOBIERNO ELECTRÓNICO			
	Nº	1	2	3	4	5	6	TOTAL	7	8	9	10	11	12	TOTAL	13	14	15	16	TOTAL	17	18	TOTAL	TOTAL
50	5	4	5	3	5	3	25	4	3	4	5	4	5	25	4	4	4	4	16	4	4	8	74	BUENO
51	3	4	5	4	4	4	24	4	3	3	4	5	4	23	5	5	5	5	20	5	5	10	77	BUENO
52	4	3	5	4	3	4	23	4	3	4	4	5	4	24	4	4	5	3	16	4	5	9	72	BUENO
53	4	5	4	5	4	5	27	4	2	3	3	4	4	20	4	4	4	2	14	3	3	6	67	REGULAR
54	4	4	5	3	4	3	23	4	3	3	3	3	3	19	3	3	4	2	12	3	3	6	60	REGULAR
55	3	3	5	3	4	4	22	4	2	3	3	3	3	18	3	3	4	4	14	3	4	7	61	REGULAR
56	4	4	5	4	5	4	26	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	8	75	BUENO
57	3	4	4	4	5	5	25	3	3	4	4	5	3	22	3	3	5	3	14	5	3	8	69	BUENO
58	4	3	4	2	4	2	19	3	3	4	4	4	4	22	4	3	4	3	14	4	3	7	62	REGULAR
59	4	5	5	5	4	5	28	5	3	3	4	5	5	25	5	5	5	4	19	3	5	8	80	BUENO
60	4	3	5	1	4	5	22	5	1	3	3	5	5	22	5	3	3	3	14	4	5	9	67	REGULAR
61	4	4	3	3	3	3	20	4	3	3	4	3	4	21	3	3	4	4	14	4	4	8	63	REGULAR
62	4	3	5	2	4	3	21	4	3	3	4	4	3	21	3	2	4	2	11	4	4	8	61	REGULAR
63	4	5	3	5	4	4	25	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	14	5	3	8	66	REGULAR
64	4	4	5	3	5	4	25	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	3	14	3	4	7	66	REGULAR
65	3	3	2	2	3	5	18	4	2	3	1	2	2	14	2	2	3	2	9	3	2	5	46	REGULAR
66	4	5	5	3	4	4	25	5	3	4	5	5	5	27	4	4	5	3	16	5	4	9	77	BUENO
67	4	4	5	3	4	4	24	4	4	4	3	5	5	25	4	4	4	4	16	3	3	6	71	BUENO
68	4	3	3	5	4	4	23	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	14	5	3	8	64	REGULAR
69	4	4	3	3	3	4	21	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	3	14	3	4	7	62	REGULAR
70	3	5	2	2	3	2	17	2	2	3	1	2	2	12	2	2	3	2	9	3	2	5	43	REGULAR
71	4	5	5	3	4	4	25	4	3	4	5	5	5	26	4	4	5	3	16	5	4	9	76	BUENO
72	4	4	5	3	4	4	24	4	4	4	3	5	5	25	4	4	4	4	16	3	3	6	71	BUENO
73	4	3	5	3	4	4	23	3	3	4	3	3	4	20	4	4	4	3	15	5	3	8	66	REGULAR
74	4	4	3	3	4	4	22	4	3	5	4	4	5	25	5	4	4	4	17	3	4	7	71	BUENO
75	3	5	5	2	5	4	24	5	2	3	5	5	2	22	2	2	4	5	13	3	4	7	66	REGULAR
76	4	5	5	3	4	5	26	4	3	4	5	5	5	26	4	4	5	3	16	5	5	10	78	BUENO
77	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	3	5	5	25	4	5	4	4	17	4	3	7	75	BUENO
78	4	3	3	3	4	4	21	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	14	5	3	8	62	REGULAR
79	4	4	5	3	3	4	23	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	3	14	3	4	7	64	REGULAR
80	3	5	2	2	3	2	17	2	2	3	1	2	2	12	2	2	3	2	9	3	2	5	43	REGULAR
81	4	5	4	3	4	4	24	4	3	4	5	5	5	26	4	4	5	3	16	5	4	9	75	BUENO
82	4	4	5	3	4	4	24	4	4	4	3	5	5	25	4	4	4	4	16	3	3	6	71	BUENO
83	3	5	2	2	3	2	17	2	2	3	1	2	2	12	2	2	3	2	9	3	2	5	43	REGULAR
84	4	5	5	3	4	4	25	4	3	4	5	5	5	26	4	4	5	3	16	5	4	9	76	BUENO
85	4	4	5	3	4	4	24	4	4	4	3	5	5	25	4	4	4	4	16	3	3	6	71	BUENO
86	4	3	5	5	5	4	26	4	3	3	3	3	4	20	3	4	4	3	14	5	3	8	68	BUENO
87	4	4	3	3	3	5	22	5	3	3	3	4	4	22	3	4	4	3	14	3	4	7	65	REGULAR
88	3	3	2	2	3	2	15	2	2	3	1	2	2	12	2	2	3	2	9	3	2	5	41	MALO
89	4	5	4	3	4	4	24	4	3	4	5	5	5	26	4	4	5	3	16	5	4	9	75	BUENO
90	4	4	5	3	4	4	24	4	4	4	3	5	5	25	4	4	4	4	16	3	3	6	71	BUENO
91	4	5	3	3	4	4	23	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	14	5	3	8	64	REGULAR
92	4	4	3	3	3	4	21	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	3	14	3	4	7	62	REGULAR
93	3	3	2	2	3	2	15	2	2	3	1	2	2	12	2	2	3	2	9	3	2	5	41	MALO
94	4	5	5	3	4	4	25	4	3	4	5	5	5	26	4	4	5	3	16	5	4	9	76	BUENO
95	4	4	5	3	4	4	24	4	4	4	3	5	5	25	4	4	4	4	16	3	3	6	71	BUENO
96	4	5	3	3	4	5	24	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	14	5	3	8	65	REGULAR
97	4	4	3	3	5	4	23	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	3	14	3	4	7	64	REGULAR
98	3	3	2	5	3	2	18	2	2	3	1	2	2	12	2	2	3	2	9	3	2	5	44	REGULAR
99	4	5	5	3	4	4	25	4	3	4	5	5	5	26	4	4	5	3	16	5	4	9	76	BUENO
100	4	4	5	3	4	4	24	5	4	4	3	5	5	26	4	4	4	4	16	3	3	6	72	BUENO
101	3	3	2	2	3	2	15	2	2	5	1	4	4	18	4	4	3	2	13	3	2	5	51	REGULAR
102	4	5	4	3	4	4	24	4	3	4	4	5	5	25	5	5	4	4	18	4	4	8	75	BUENO
103	4	4	5	3	4	4	24	4	4	4	5	5	5	27	4	4	5	5	18	5	5	10	79	BUENO

VARIABLE X: GOBIERNO ELECTRÓNICO																								
ENCUESTADOS	EXTERNA							INTERNA						RELACIONAL				DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN			VARIABLE X			
	Nivel de Servicio		Nivel de Inter.		Uso de canales de inf.			Utilización de las TIC		Nivel de adapt.		Eficiencia		Intercambio de r.		Proceso y servicio		Transp.	Acceso al ciudadano		GOBIERNO ELECTRÓNICO			
	Nº	1	2	3	4	5	6	TOTAL	7	8	9	10	11	12	TOTAL	13	14	15	16	TOTAL	17	18	TOTAL	TOTAL
104	4	5	3	3	4	4	23	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	14	5	3	8	64	REGULAR
105	4	4	3	3	3	4	21	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	3	14	3	4	7	62	REGULAR
106	3	3	2	2	3	2	15	2	2	3	1	2	2	12	2	2	3	2	9	3	2	5	41	MALO
107	4	5	5	5	4	4	27	4	4	4	5	5	5	26	4	4	5	3	16	5	4	9	78	BUENO
108	4	4	5	3	5	5	26	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	16	4	3	7	74	BUENO
109	4	3	3	3	4	4	21	4	3	4	5	3	5	24	4	5	4	4	17	5	4	9	71	BUENO
110	4	4	3	3	3	4	21	5	3	5	3	4	4	24	5	4	4	5	18	3	5	8	71	BUENO
111	3	5	5	2	3	2	20	2	2	3	1	5	2	15	2	2	5	2	11	3	2	5	51	REGULAR
112	5	5	4	3	4	4	25	4	3	4	5	5	5	26	4	4	5	3	16	5	4	9	76	BUENO
113	5	4	5	3	4	4	25	4	4	4	3	5	5	25	4	4	4	4	16	3	3	6	72	BUENO
114	4	5	3	3	4	4	23	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	14	5	3	8	64	REGULAR
115	4	5	3	3	3	4	22	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	3	14	3	4	7	63	REGULAR
116	3	3	2	2	3	2	15	2	2	3	1	2	2	12	2	2	3	2	9	3	2	5	41	MALO
117	5	5	4	3	4	4	25	4	3	4	5	5	5	26	4	4	5	3	16	5	4	9	76	BUENO
118	5	4	5	3	4	4	25	4	4	4	3	5	5	25	4	4	4	4	16	3	3	6	72	BUENO
119	3	3	2	2	5	2	17	2	2	3	1	2	2	12	2	2	3	2	9	3	2	5	43	REGULAR
120	4	5	4	3	4	4	24	4	3	4	5	5	5	26	4	4	5	3	16	5	4	9	75	BUENO
121	5	4	5	3	4	5	26	5	4	4	3	5	5	26	4	4	4	4	16	3	4	7	75	BUENO
122	4	5	5	5	4	4	27	3	3	4	3	3	4	20	3	4	4	3	14	5	5	10	71	BUENO
123	4	4	3	5	3	4	23	3	3	5	3	4	5	23	4	4	4	3	15	4	4	8	69	BUENO
124	3	3	2	2	3	2	15	2	2	3	4	5	2	18	5	5	4	4	18	5	2	7	58	REGULAR
125	5	5	5	3	4	4	26	4	3	4	5	5	5	26	4	4	5	5	18	5	4	9	79	BUENO
126	4	4	5	3	4	4	24	4	4	4	3	5	5	25	4	4	4	4	16	3	3	6	71	BUENO
127	4	5	3	3	4	5	24	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	14	5	3	8	65	REGULAR
128	5	4	3	3	5	4	24	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	3	14	3	4	7	65	REGULAR
129	3	3	2	2	3	2	15	4	2	3	1	2	2	14	2	2	3	2	9	3	2	5	43	REGULAR
130	4	5	5	3	4	4	25	5	3	4	5	5	5	27	4	4	5	3	16	5	4	9	77	BUENO
131	5	4	5	3	4	4	25	4	4	4	3	5	5	25	4	4	4	4	16	3	3	6	72	BUENO
132	4	3	3	3	4	4	21	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	14	5	3	8	62	REGULAR
133	5	4	5	3	3	4	24	3	3	4	3	4	4	21	3	4	4	3	14	3	4	7	66	REGULAR
134	3	3	2	5	3	2	18	2	2	5	4	4	5	22	4	2	3	2	11	3	2	5	56	REGULAR
135	4	5	5	3	4	4	25	4	3	4	5	5	5	26	5	4	4	4	17	4	4	8	76	BUENO
136	4	4	5	3	5	5	26	4	4	4	3	5	5	25	4	5	5	5	19	5	5	10	80	BUENO
137	3	5	2	2	3	2	17	2	2	3	1	2	2	12	2	2	3	2	9	3	2	5	43	REGULAR
138	5	5	4	3	4	4	25	4	3	4	5	5	5	26	4	4	5	3	16	5	4	9	76	BUENO
139	4	4	5	5	4	4	26	5	4	4	3	5	5	26	4	4	4	4	16	3	3	6	74	BUENO
140	5	3	5	3	4	4	24	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	14	5	3	8	65	REGULAR
141	4	4	5	3	3	4	23	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	3	14	3	4	7	64	REGULAR
142	3	3	2	2	3	2	15	2	2	3	1	2	2	12	2	2	3	2	9	3	2	5	41	MALO
143	4	5	4	3	4	4	24	4	3	4	5	5	5	26	4	4	5	3	16	5	4	9	75	BUENO
144	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	3	5	5	25	4	4	4	4	16	3	3	6	73	BUENO
145	4	3	5	3	4	4	23	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	14	5	3	8	64	REGULAR
146	4	4	3	3	4	4	22	3	3	3	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	8	67	REGULAR
147	3	3	2	2	5	2	17	2	2	4	5	4	4	21	5	4	4	5	18	5	2	7	63	REGULAR
148	5	5	5	3	4	4	26	4	3	5	5	5	5	27	4	5	5	3	17	5	4	9	79	BUENO
149	4	4	5	3	4	5	25	4	4	4	3	5	5	25	4	4	4	4	16	3	5	8	74	BUENO
150	4	3	3	3	4	4	21	5	3	3	3	3	4	21	3	4	4	3	14	5	3	8	64	REGULAR
151	5	4	5	3	3	4	24	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	3	14	3	4	7	65	REGULAR
152	3	3	5	2	3	2	18	2	2	3	4	2	4	17	2	2	3	2	9	3	2	5	49	REGULAR
153	5	5	4	3	4	4	25	4	3	4	5	5	5	26	4	4	4	3	15	5	4	9	75	BUENO
154	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	3	4	5	24	4	4	5	4	17	4	3	7	74	BUENO
155	3	3	2	2	3	2	15	2	2	4	1	5	2	16	4	2	3	2	11	5	4	9	51	REGULAR
156	4	5	5	3	4	4	25	4	3	5	5	5	5	27	5	4	5	4	18	5	5	10	80	BUENO
157	5	4	5	3	4	4	25	4	4	4	3	5	5	25	4	4	4	5	17	3	3	6	73	BUENO

VARIABLE X: GOBIERNO ELECTRÓNICO																								
ENCUESTADOS	EXTERNA							INTERNA						RELACIONAL				DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN			VARIABLE X			
	Nivel de Servicio		Nivel de Inter.		Uso de canales de inf.			Utilización de las TIC		Nivel de adapt.		Eficiencia		Intercambio de r.		Proceso y servicio		Transp.	Acceso al ciudadano		GOBIERNO ELECTRÓNICO			
	N°	1	2	3	4	5	6	TOTAL	7	8	9	10	11	12	TOTAL	13	14	15	16	TOTAL	17	18	TOTAL	TOTAL
158	4	5	3	3	4	4	23	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	14	5	3	8	64	REGULAR
159	5	4	5	3	4	4	25	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	3	14	3	4	7	66	REGULAR
160	3	3	5	2	5	2	20	4	2	3	1	2	2	14	2	2	3	2	9	3	2	5	48	REGULAR
161	4	5	4	3	4	4	24	5	3	4	5	5	5	27	4	4	5	3	16	5	4	9	76	BUENO
162	5	4	5	3	4	5	26	4	4	4	3	5	5	25	4	4	4	4	16	3	3	6	73	BUENO
163	5	5	3	3	4	4	24	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	14	5	3	8	65	REGULAR
164	4	4	5	5	3	4	25	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	3	14	3	4	7	66	REGULAR
165	3	3	2	2	3	2	15	2	2	3	1	2	2	12	2	2	3	2	9	3	2	5	41	MALO
166	4	5	5	5	4	4	27	4	3	4	5	5	5	26	4	4	5	3	16	5	4	9	78	BUENO
167	4	4	5	3	4	4	24	4	4	4	3	5	5	25	4	4	4	4	16	3	3	6	71	BUENO
168	5	3	3	3	4	4	22	4	4	3	3	3	4	21	3	4	4	3	14	5	3	8	65	REGULAR
169	5	4	5	3	3	5	25	5	5	3	3	4	4	24	3	4	4	3	14	3	4	7	70	BUENO
170	3	3	5	5	3	2	21	2	2	3	1	2	2	12	2	2	3	2	9	3	2	5	47	REGULAR
171	4	5	4	3	4	4	24	4	3	4	5	5	5	26	4	4	5	3	16	5	4	9	75	BUENO
172	4	4	5	3	4	4	24	4	4	4	3	5	5	25	4	4	4	4	16	3	3	6	71	BUENO
173	3	2	5	5	2	5	22	4	3	3	3	3	3	19	3	4	3	4	14	4	3	7	62	REGULAR
174	4	5	5	4	4	5	27	5	3	3	4	4	5	24	4	5	4	5	18	5	5	10	79	BUENO
175	4	3	5	1	4	5	22	5	1	3	4	5	5	23	5	3	5	3	16	4	5	9	70	BUENO
176	5	4	3	3	3	3	21	4	3	4	5	3	4	23	3	3	4	4	14	4	4	8	66	REGULAR
177	5	3	4	2	4	3	21	4	4	5	4	4	5	26	3	2	4	2	11	4	4	8	66	REGULAR
178	4	3	3	3	4	4	21	3	5	3	3	3	4	21	3	4	4	3	14	5	5	10	66	REGULAR
179	4	4	3	3	3	4	21	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	3	14	3	4	7	62	REGULAR
180	3	5	5	5	3	2	23	2	2	3	1	2	2	12	4	2	3	2	11	3	2	5	51	REGULAR
181	4	5	4	3	4	4	24	4	3	4	5	5	5	26	5	4	5	3	17	4	4	8	75	BUENO
182	5	4	5	5	4	4	27	4	4	4	3	4	5	24	4	5	4	4	17	5	3	8	76	BUENO
183	3	4	5	4	3	4	23	3	3	4	2	5	4	21	3	3	5	5	16	2	2	4	64	REGULAR
184	3	3	3	2	3	5	19	4	2	5	3	3	5	22	3	3	4	3	13	3	3	6	60	REGULAR
185	4	4	5	5	4	3	25	5	4	3	4	4	3	23	4	3	3	3	13	3	4	7	68	BUENO
186	2	4	5	3	4	4	22	3	5	3	3	3	3	20	3	3	4	2	12	4	2	6	60	REGULAR
187	3	2	5	2	3	4	19	3	2	2	2	2	3	14	2	2	3	3	10	3	4	7	50	REGULAR
188	4	5	4	3	4	3	23	4	3	4	3	4	5	23	4	3	3	4	14	3	4	7	67	REGULAR
189	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	3	3	3	18	4	4	3	3	14	3	4	7	63	REGULAR
190	5	4	3	3	4	3	22	4	2	2	2	2	3	15	2	2	3	2	9	3	3	6	52	REGULAR
191	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	5	9	72	BUENO
192	5	3	5	5	5	4	27	5	5	5	5	4	4	28	5	4	4	5	18	2	2	4	77	BUENO
193	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	4	5	4	24	4	4	4	4	16	4	4	8	71	BUENO
194	3	5	4	5	4	5	26	4	2	2	3	4	3	18	5	2	5	2	14	4	5	9	67	REGULAR
195	5	5	5	3	3	3	24	5	3	3	4	4	3	22	3	4	3	3	13	5	3	8	67	REGULAR
196	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	5	5	4	26	4	5	4	3	16	4	4	8	75	BUENO
197	3	4	3	3	3	3	19	3	5	4	3	4	4	23	3	3	3	4	13	3	4	7	62	REGULAR
198	4	5	5	3	4	5	26	4	3	5	4	4	5	25	5	4	4	5	18	5	5	10	79	BUENO
199	5	3	4	2	3	3	20	4	2	3	2	3	3	17	4	2	3	1	10	3	3	6	53	REGULAR
200	5	4	5	5	3	2	24	2	1	4	3	4	3	17	3	4	4	2	13	4	4	8	62	REGULAR
201	3	2	2	3	2	4	16	3	3	3	3	5	3	20	3	4	3	3	13	3	3	6	55	REGULAR
202	5	5	5	4	4	5	28	5	4	3	4	5	5	26	5	5	5	4	19	4	5	9	82	BUENO
203	4	5	5	5	4	5	28	5	5	3	3	5	4	25	5	3	3	3	14	5	4	9	76	BUENO
204	4	4	3	3	3	3	20	4	3	3	4	3	5	22	3	3	4	4	14	4	5	9	65	REGULAR
205	4	3	4	2	4	3	20	4	3	4	4	4	3	22	3	2	5	2	12	4	4	8	62	REGULAR
206	4	3	5	3	4	4	23	3	3	5	3	3	4	21	4	4	4	3	15	5	3	8	67	REGULAR
207	5	4	3	3	3	4	22	3	3	3	3	4	4	20	5	4	4	4	17	3	4	7	66	REGULAR
208	5	3	5	2	3	4	22	2	2	3	4	2	2	15	2	2	3	5	12	3	2	5	54	REGULAR
209	4	5	4	3	4	5	25	4	3	4	5	5	5	26	4	4	5	3	16	5	4	9	76	BUENO
210	4	4	5	3	4	4	24	5	4	4	3	5	5	26	4	4	4	4	16	3	3	6	72	BUENO
211	3	4	5	4	3	4	23	3	5	2	2	3	4	19	3	3	4	4	14	2	2	4	60	REGULAR

VARIABLE X: GOBIERNO ELECTRÓNICO																									
ENCUESTADOS	EXTERNA							INTERNA					RELACIONAL				DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN			VARIABLE X					
	Nivel de Servicio		Nivel de Inter.		Uso de canales de inf.			TOTAL	Utilización de las TIC		Nivel de adapt.		Eficiencia		TOTAL	Intercambio de r.	Proceso y servicio		Transp	TOTAL	Acceso al ciudadano		TOTAL	GOBIERNO ELECTRÓNICO	
	Nº	1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11	12		13	14	15	16		17	18		TOTAL	NIVEL
212	3	3	5	5	3	3	22	3	2	3	3	4	5	20	4	4	4	5	17	4	3	7	66	REGULAR	
213	5	4	5	5	4	3	26	4	3	4	4	5	3	23	5	5	3	3	16	5	4	9	74	BUENO	
214	5	4	5	3	4	4	25	3	2	5	3	3	3	19	3	3	4	2	12	4	5	9	65	REGULAR	
215	3	5	5	2	3	4	22	3	2	2	4	2	3	16	4	2	4	3	13	3	4	7	58	REGULAR	
216	4	3	4	5	4	3	23	4	3	4	5	4	5	25	5	4	5	4	18	4	4	8	74	BUENO	
217	4	5	4	4	4	4	25	4	4	3	4	5	3	23	4	5	3	4	16	5	4	9	73	BUENO	
218	4	5	5	3	4	5	26	5	5	2	5	2	4	23	2	2	3	5	12	3	5	8	69	BUENO	
219	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	16	4	5	9	76	BUENO	

Nº DE PREGUNTAS: "VARIABLE X GOBIERNO ELECTRÓNICO"	18
---	-----------

GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Máximo	90
Mínimo	18
Rango	72
m	3
Amplitud	24

NIVELES		
Descripción	Mínimo	Máximo
Malo	18	42
Regular	43	67
Bueno	68	92

Nº DE PREGUNTAS: "DIMENSIÓN EXTERNA"	6
---	----------

EXTERNA	
Máximo	30
Mínimo	6
Rango	24
m	3
Amplitud	8

NIVELES		
Descripción	Mínimo	Máximo
Malo	6	14
Regular	15	23
Bueno	24	32

Nº DE PREGUNTAS: "DIMENSIÓN INTERNA"	6
---	----------

INTERNA	
Máximo	30
Mínimo	6
Rango	24
m	3
Amplitud	8

NIVELES		
Descripción	Mínimo	Máximo
Malo	6	14
Regular	15	23
Bueno	24	32

Nº DE PREGUNTAS: “DIMENSIÓN RELACIONAL”	4
--	----------

RELACIONAL	
Máximo	20
Mínimo	4
Rango	16
m	3
Amplitud	5

NIVELES		
Descripción	Mínimo	Máximo
Malo	4	9
Regular	10	15
Bueno	16	21

Nº DE PREGUNTAS: “DIMENSIÓN DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN”	2
--	----------

DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN	
Máximo	10
Mínimo	2
Rango	8
m	3
Amplitud	2.67

NIVELES		
Descripción	Mínimo	Máximo
Malo	2	2
Regular	5	5
Bueno	8	8

TABLA DE FRECUENCIA

Nivel	Externa		Interna		Relacional		Difusión y Promoción		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	0	0%	19	9%	23	11%	6	3%	7	3%
Regular	105	48%	117	53%	98	45%	104	47%	107	49%
Bueno	114	52%	83	38%	98	45%	109	50%	105	48%
Total	219	100%	219	100%	219	100%	219	100%	219	100%

APENDICE 03

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS, ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA - VARIABLE TRANSPARENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

VARIABLE Y: TRANSPARENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA																								
ENCUESTADOS	ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN					FORMAS DE SOLICITUD					SERVIDOR PÚBLICO CAPACITADO					PUBLICACIÓN					VARIABLE Y			
	Normativa a los documentos				TOTAL	Actualización del sistema					TOTAL	Nivel de capacitación del servidor público respecto a las normas de transparencia				TOTAL	Grado de cumplimiento del portal web						TOTAL	
	N°	19	20	21		22	23	24	25	26		27	28	29	30		31	32	33	34	35	36		TOTAL
1	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	54	REGULAR
2	3	3	2	3	11	1	2	3	4	3	13	2	5	5	5	17	5	2	2	5	4	18	59	REGULAR
3	4	3	1	1	9	5	5	4	4	4	22	1	4	4	5	14	4	5	1	4	5	19	64	REGULAR
4	5	3	4	4	16	1	4	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	4	3	5	3	20	73	BUENO
5	4	3	5	4	16	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	20	4	5	3	3	4	19	76	BUENO
6	5	4	3	4	16	4	4	3	4	3	18	5	3	2	4	14	5	4	4	3	3	19	67	REGULAR
7	3	5	4	5	17	5	4	3	3	3	18	2	3	3	4	12	3	2	4	3	3	15	62	REGULAR
8	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	1	3	7	2	2	3	2	1	10	36	MALO
9	3	2	2	3	10	4	4	5	5	3	21	2	3	2	3	10	5	4	4	4	4	21	62	REGULAR
10	4	4	5	4	17	5	5	4	4	4	22	2	5	5	5	17	4	5	4	4	4	21	77	BUENO
11	2	3	3	2	10	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	12	2	3	2	2	2	11	44	REGULAR
12	5	5	4	4	18	5	3	5	5	3	21	2	4	5	4	15	4	3	3	3	3	16	70	BUENO
13	3	4	4	4	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	12	4	3	3	4	3	17	60	REGULAR
14	2	1	2	2	7	5	1	3	1	2	12	2	2	2	2	8	4	1	2	2	3	12	39	MALO
15	4	2	1	2	9	2	4	4	2	2	14	2	1	2	2	7	2	2	3	4	2	13	43	REGULAR
16	5	3	4	4	16	4	5	5	4	4	22	4	4	3	3	14	4	4	4	5	4	21	73	BUENO
17	4	2	5	4	15	4	3	3	3	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	5	21	70	BUENO
18	1	1	1	5	8	5	1	2	4	5	17	1	5	1	4	11	1	5	5	3	2	16	52	REGULAR
19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	4	3	4	4	4	19	82	BUENO
20	5	5	5	3	18	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	86	BUENO
21	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	71	BUENO
22	5	2	1	2	10	2	4	3	3	3	15	1	4	3	2	10	4	3	3	3	2	15	50	REGULAR
23	4	4	4	3	15	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	70	BUENO
24	4	3	4	4	15	4	3	3	5	4	19	2	4	5	5	16	4	5	3	4	4	20	70	BUENO
25	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	15	4	4	3	5	5	21	64	REGULAR
26	4	3	3	3	13	1	2	2	5	4	14	4	5	5	4	18	4	4	4	5	5	22	67	REGULAR
27	5	3	3	3	14	3	3	2	3	3	14	5	2	4	5	16	5	5	5	4	2	21	65	REGULAR
28	2	2	2	1	7	1	4	2	4	2	13	2	2	2	1	7	4	2	2	2	1	11	38	MALO
29	4	4	3	5	16	3	2	2	3	4	14	3	4	4	3	14	2	2	2	4	3	13	57	REGULAR
30	5	4	4	1	14	4	4	1	5	4	18	1	1	5	1	8	2	1	3	3	1	10	50	REGULAR

VARIABLE Y: TRANSPARENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA																								
ENCUESTADOS	ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN					FORMAS DE SOLICITUD					SERVIDOR PÚBLICO CAPACITADO					PUBLICACIÓN					VARIABLE Y			
	Normativa a los documentos				TOTAL	Actualización del sistema					TOTAL	Nivel de capacitación del servidor público respecto a las normas de transparencia				TOTAL	Grado de cumplimiento del portal web						TOTAL	
	Nº	19	20	21		22	23	24	25	26		27	28	29	30		31	32	33	34	35	36		TOTAL
31	4	4	5	4	17	5	4	4	3	4	20	3	5	3	4	15	5	1	3	4	4	17	69	BUENO
32	2	5	5	3	15	1	5	5	5	4	20	3	2	5	1	11	5	3	5	2	5	20	66	REGULAR
33	3	3	3	4	13	2	3	3	3	5	16	3	2	4	3	12	3	2	3	3	3	14	55	REGULAR
34	4	2	4	5	15	4	2	2	2	3	13	4	4	3	2	13	3	3	3	3	2	14	55	REGULAR
35	5	4	4	3	16	5	4	4	4	3	20	5	4	4	4	17	5	4	4	4	3	20	73	BUENO
36	2	5	3	3	13	4	2	4	3	1	14	1	4	4	3	12	3	3	2	3	3	14	53	REGULAR
37	4	1	5	1	11	1	1	5	4	3	14	1	4	5	1	11	3	3	3	3	3	15	51	REGULAR
38	5	5	5	5	20	5	4	2	5	3	19	1	5	5	5	16	4	4	5	4	2	19	74	BUENO
39	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	70	BUENO
40	2	4	2	3	11	4	4	3	3	3	17	1	4	2	1	8	5	1	1	3	5	15	51	REGULAR
41	3	4	4	3	14	1	3	4	4	4	16	1	4	5	1	11	4	4	4	4	3	19	60	REGULAR
42	4	3	5	3	15	4	3	4	2	5	18	4	5	4	2	15	3	2	4	3	3	15	63	REGULAR
43	4	2	4	4	14	4	3	5	4	4	20	4	4	4	3	15	4	3	4	3	3	17	66	REGULAR
44	5	4	2	5	16	5	2	3	5	2	17	5	2	1	1	9	3	3	2	2	2	12	54	REGULAR
45	2	5	1	2	10	1	2	2	3	2	10	1	3	3	3	10	3	1	2	1	2	9	39	MALO
46	1	2	3	4	10	5	5	3	3	3	19	2	2	4	1	9	5	4	4	4	4	21	59	REGULAR
47	3	3	3	3	12	5	5	5	4	4	23	3	4	3	5	15	5	5	5	5	5	25	75	BUENO
48	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	1	3	3	1	8	5	3	3	3	3	17	52	REGULAR
49	4	4	5	5	18	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	86	BUENO
50	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	14	4	3	3	4	4	18	67	REGULAR
51	5	4	4	4	17	4	4	3	3	5	19	1	5	5	5	16	4	4	4	4	5	21	73	BUENO
52	3	3	3	3	12	4	4	3	4	4	19	3	4	4	5	16	5	5	4	5	4	23	70	BUENO
53	4	2	3	2	11	2	2	3	4	4	15	2	5	5	5	17	5	2	5	3	2	17	60	REGULAR
54	3	3	3	4	13	4	3	3	5	3	18	3	3	4	3	13	4	4	3	3	3	17	61	REGULAR
55	4	4	4	3	15	5	4	4	4	5	22	2	4	4	1	11	3	4	4	4	4	19	67	REGULAR
56	5	4	4	4	17	5	5	5	4	4	23	1	3	1	1	6	5	1	3	4	5	18	64	REGULAR
57	2	3	4	4	13	2	2	3	5	5	17	4	4	3	2	13	4	2	3	4	3	16	59	REGULAR
58	3	4	5	5	17	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	24	83	BUENO
59	3	4	2	3	12	1	2	3	4	3	13	2	5	5	5	17	5	2	2	5	3	17	59	REGULAR
60	3	5	1	1	10	5	5	3	5	3	21	1	4	1	5	11	4	5	1	3	1	14	56	REGULAR
61	4	3	4	4	15	1	3	3	4	3	14	2	4	3	2	11	5	3	3	3	3	17	57	REGULAR
62	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	20	3	5	5	5	18	4	4	3	3	4	18	69	BUENO
63	3	3	3	3	12	3	5	4	4	3	19	2	3	2	4	11	4	4	4	3	3	18	60	REGULAR

VARIABLE Y: TRANSPARENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA																								
ENCUESTADOS	ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN					FORMAS DE SOLICITUD						SERVIDOR PÚBLICO CAPACITADO					PUBLICACIÓN						VARIABLE Y	
	Normativa a los documentos				TOTAL	Actualización del sistema					TOTAL	Nivel de capacitación del servidor público respecto a las normas de transparencia				TOTAL	Grado de cumplimiento del portal web					TOTAL		
	Nº	19	20	21		22	23	24	25	26		27	28	29	30		31	32	33	34	35		36	TOTAL
64	3	3	4	2	12	4	4	5	3	3	19	2	3	3	4	12	3	2	4	3	3	15	58	REGULAR
65	2	3	4	4	13	5	2	2	2	4	15	2	1	1	3	7	2	2	3	2	1	10	45	REGULAR
66	4	2	5	5	16	4	4	5	5	5	23	2	4	2	3	11	5	4	4	4	4	21	71	BUENO
67	5	4	5	4	18	5	5	4	4	4	22	4	5	5	5	19	4	5	4	4	4	21	80	BUENO
68	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	17	5	3	2	4	14	4	4	4	3	3	18	62	REGULAR
69	3	5	4	2	14	4	4	3	5	3	19	2	3	3	4	12	3	4	4	3	3	17	62	REGULAR
70	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	4	1	4	3	12	4	5	3	4	4	20	51	REGULAR
71	3	2	2	3	10	4	4	5	5	3	21	5	3	5	3	16	5	4	4	5	5	23	70	BUENO
72	4	4	5	4	17	5	5	4	4	4	22	2	5	5	5	17	4	5	4	4	4	21	77	BUENO
73	3	3	3	3	12	3	4	3	4	5	19	2	3	2	4	11	4	4	5	3	3	19	61	REGULAR
74	3	3	4	2	12	4	4	3	3	3	17	2	3	3	5	13	3	2	4	3	3	15	57	REGULAR
75	4	3	4	2	13	4	2	2	2	2	12	2	4	1	3	10	2	2	3	2	1	10	45	REGULAR
76	5	2	5	3	15	5	4	4	5	4	22	2	5	2	3	12	5	4	4	4	4	21	70	BUENO
77	4	4	5	4	17	5	5	5	4	5	24	2	5	5	5	17	4	5	4	4	4	21	79	BUENO
78	3	3	3	4	13	3	4	3	4	3	17	2	3	2	4	11	4	4	4	3	3	18	59	REGULAR
79	4	3	4	5	16	4	4	3	3	3	17	4	3	3	4	14	3	2	4	3	3	15	62	REGULAR
80	5	3	2	2	12	2	5	2	2	2	13	5	1	1	3	10	2	2	3	2	1	10	45	REGULAR
81	3	4	2	3	12	4	4	5	4	3	20	2	3	2	3	10	5	4	4	4	4	21	63	REGULAR
82	4	5	5	4	18	5	5	4	5	4	23	2	5	5	5	17	4	5	4	4	4	21	79	BUENO
83	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	1	3	7	2	2	3	2	1	10	36	MALO
84	3	2	2	3	10	4	4	5	5	3	21	2	3	2	3	10	5	4	4	4	4	21	62	REGULAR
85	4	4	5	4	17	5	5	4	4	4	22	2	5	5	5	17	4	5	4	4	4	21	77	BUENO
86	3	3	3	3	12	3	4	3	4	4	18	2	3	2	4	11	4	4	4	3	3	18	59	REGULAR
87	3	4	4	2	13	4	5	4	4	5	22	2	3	3	4	12	3	2	4	3	3	15	62	REGULAR
88	2	5	2	2	11	2	2	5	5	2	16	4	1	1	3	9	2	2	3	2	1	10	46	REGULAR
89	4	2	2	4	12	4	4	5	5	3	21	5	4	2	3	14	5	4	4	4	4	21	68	BUENO
90	5	4	5	5	19	4	5	4	4	4	21	2	5	5	5	17	4	5	4	4	4	21	78	BUENO
91	3	3	4	3	13	5	4	3	4	3	19	2	3	2	4	11	4	4	4	3	3	18	61	REGULAR
92	3	3	5	2	13	4	4	3	3	3	17	2	3	3	4	12	3	2	4	3	3	15	57	REGULAR
93	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	1	3	7	2	2	3	2	1	10	36	MALO
94	3	2	2	3	10	4	4	5	5	3	21	2	3	2	3	10	5	4	4	4	4	21	62	REGULAR
95	4	4	5	4	17	5	5	4	4	4	22	2	5	5	5	17	4	5	4	4	4	21	77	BUENO
96	3	3	3	3	12	3	4	3	4	4	18	2	3	2	4	11	4	4	4	3	3	18	59	REGULAR

VARIABLE Y: TRANSPARENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA																								
ENCUESTADOS	ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN					FORMAS DE SOLICITUD					SERVIDOR PÚBLICO CAPACITADO					PUBLICACIÓN					VARIABLE Y			
	Normativa a los documentos				TOTAL	Actualización del sistema					TOTAL	Nivel de capacitación del servidor público respecto a las normas de transparencia				TOTAL	Grado de cumplimiento del portal web						TOTAL	
	Nº	19	20	21		22	23	24	25	26		27	28	29	30		31	32	33	34	35	36		TOTAL
97	3	4	4	2	13	4	4	3	3	5	19	4	3	3	4	14	3	2	4	3	3	15	61	REGULAR
98	2	5	4	2	13	2	2	4	2	2	12	5	1	1	3	10	2	2	3	2	1	10	45	REGULAR
99	4	2	5	4	15	4	4	5	4	3	20	2	3	2	3	10	5	4	4	4	4	21	66	REGULAR
100	5	4	5	5	19	5	5	4	5	4	23	2	4	5	5	16	4	5	4	4	4	21	79	BUENO
101	4	3	2	2	11	4	4	2	2	2	14	2	5	4	3	14	4	4	3	4	4	19	58	REGULAR
102	5	2	2	3	12	5	5	5	5	3	23	2	4	5	4	15	5	5	4	5	5	24	74	BUENO
103	4	4	5	4	17	5	5	4	4	4	22	2	5	5	5	17	4	5	4	4	4	21	77	BUENO
104	3	3	3	3	12	3	4	3	4	3	17	2	3	2	4	11	4	4	4	3	3	18	58	REGULAR
105	3	3	4	2	12	4	4	3	3	3	17	2	3	3	4	12	3	2	5	3	3	16	57	REGULAR
106	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	1	3	7	2	2	3	2	1	10	36	MALO
107	3	2	2	3	10	4	4	5	5	3	21	2	3	2	3	10	5	4	4	4	4	21	62	REGULAR
108	4	4	5	4	17	5	5	4	4	4	22	2	5	5	5	17	4	5	4	4	4	21	77	BUENO
109	5	3	3	3	14	4	4	3	4	3	18	2	3	2	4	11	4	4	4	3	3	18	61	REGULAR
110	3	3	4	2	12	5	4	3	4	3	19	2	4	3	4	13	3	2	4	3	3	15	59	REGULAR
111	2	4	2	2	10	2	2	2	5	2	13	2	5	1	3	11	2	2	3	2	1	10	44	REGULAR
112	3	5	4	4	16	4	4	5	5	3	21	2	3	2	3	10	5	4	4	4	4	21	68	BUENO
113	4	4	5	5	18	5	5	4	4	4	22	4	5	5	5	19	4	5	4	4	4	21	80	BUENO
114	4	3	3	3	13	3	4	4	4	4	19	5	3	2	4	14	4	4	4	3	3	18	64	REGULAR
115	5	3	4	2	14	4	4	5	3	5	21	2	3	3	4	12	3	2	4	3	3	15	62	REGULAR
116	2	3	2	2	9	2	5	2	2	2	13	2	1	1	3	7	2	2	3	2	1	10	39	MALO
117	3	2	2	3	10	4	4	5	5	3	21	2	3	2	3	10	5	4	4	4	4	21	62	REGULAR
118	4	4	5	4	17	5	5	4	4	4	22	2	5	5	5	17	4	5	4	4	4	21	77	BUENO
119	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	1	3	7	2	2	3	2	1	10	36	MALO
120	3	2	2	3	10	4	4	5	5	3	21	2	3	2	3	10	5	4	4	4	4	21	62	REGULAR
121	4	4	5	4	17	5	5	4	4	4	22	2	5	5	5	17	4	5	4	4	4	21	77	BUENO
122	3	3	3	3	12	3	4	3	4	3	17	2	4	2	4	12	4	4	4	3	4	19	60	REGULAR
123	4	3	4	2	13	4	4	3	3	3	17	2	5	3	4	14	4	2	4	4	5	19	63	REGULAR
124	5	3	4	2	14	4	2	2	2	2	12	2	1	4	4	11	5	4	4	5	1	19	56	REGULAR
125	3	2	5	3	13	5	4	5	5	3	22	4	3	5	5	17	5	5	5	4	4	23	75	BUENO
126	4	4	5	4	17	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	20	4	5	4	4	4	21	80	BUENO
127	4	3	3	5	15	3	4	4	4	3	18	2	3	2	4	11	4	4	4	3	3	18	62	REGULAR
128	5	4	4	2	15	4	4	5	5	4	22	2	4	3	4	13	3	2	4	3	3	15	65	REGULAR
129	2	5	2	2	11	2	2	2	2	5	13	2	5	1	3	11	2	2	3	2	1	10	45	REGULAR

VARIABLE Y: TRANSPARENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA																								
ENCUESTADOS	ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN					FORMAS DE SOLICITUD						SERVIDOR PÚBLICO CAPACITADO					PUBLICACIÓN						VARIABLE Y	
	Normativa a los documentos				TOTAL	Actualización del sistema					TOTAL	Nivel de capacitación del servidor público respecto a las normas de transparencia				TOTAL	Grado de cumplimiento del portal web					TOTAL		
	Nº	19	20	21		22	23	24	25	26		27	28	29	30		31	32	33	34	35		36	TOTAL
130	3	2	2	3	10	4	4	5	5	3	21	2	3	2	3	10	5	4	4	4	21	62	REGULAR	
131	4	4	5	4	17	5	5	4	4	4	22	2	5	5	5	17	4	5	4	4	21	77	BUENO	
132	3	3	3	3	12	3	4	3	4	3	17	2	3	2	4	11	4	4	4	3	18	58	REGULAR	
133	3	3	4	2	12	4	4	3	4	3	18	2	3	3	4	12	3	2	4	3	15	57	REGULAR	
134	2	3	2	2	9	4	2	2	5	2	15	2	1	1	3	7	2	2	3	2	10	41	MALO	
135	4	4	2	4	14	5	4	5	5	3	22	4	3	2	3	12	5	4	4	4	21	69	BUENO	
136	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	20	4	5	4	4	21	83	BUENO	
137	4	3	4	2	13	2	2	4	2	4	14	2	1	1	3	7	2	2	3	2	10	44	REGULAR	
138	5	2	5	3	15	4	4	5	5	5	23	2	4	2	3	11	5	4	4	4	21	70	BUENO	
139	4	4	5	4	17	5	5	4	4	4	22	2	5	5	5	17	4	5	4	4	21	77	BUENO	
140	3	3	3	3	12	3	4	3	4	3	17	2	3	2	4	11	4	4	4	3	18	58	REGULAR	
141	3	3	4	2	12	4	4	3	3	3	17	2	3	3	4	12	3	2	4	3	15	56	REGULAR	
142	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	1	3	7	2	2	3	2	10	36	MALO	
143	3	2	2	3	10	4	4	5	5	3	21	4	3	2	3	12	5	4	4	4	21	64	REGULAR	
144	4	4	5	4	17	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	20	4	5	4	4	21	79	BUENO	
145	3	3	3	3	12	3	5	3	4	3	18	2	3	2	4	11	4	4	4	3	18	59	REGULAR	
146	3	4	4	4	15	4	4	4	3	3	18	2	3	3	4	12	4	4	4	3	19	64	REGULAR	
147	4	5	2	5	16	4	2	5	2	2	15	2	1	1	4	8	5	5	5	4	24	63	REGULAR	
148	5	2	4	3	14	5	4	5	5	4	23	4	3	4	5	16	5	4	4	5	22	75	BUENO	
149	4	4	5	4	17	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	19	4	5	4	4	21	80	BUENO	
150	4	3	3	3	13	3	4	3	4	3	17	2	5	2	4	13	4	4	4	3	18	61	REGULAR	
151	5	3	4	2	14	4	4	3	4	3	18	2	3	3	4	12	3	2	4	3	15	59	REGULAR	
152	2	3	2	2	9	2	2	2	5	2	13	2	1	1	3	7	2	2	3	2	10	39	MALO	
153	3	2	2	3	10	4	4	5	5	3	21	2	3	2	3	10	5	4	4	4	21	62	REGULAR	
154	4	4	5	4	17	4	5	4	4	4	21	2	5	5	5	17	4	5	4	4	21	76	BUENO	
155	2	3	4	2	11	5	2	2	2	2	13	2	1	1	3	7	2	2	3	2	10	41	MALO	
156	3	2	5	3	13	4	4	4	5	3	20	2	3	2	3	10	5	4	4	4	21	64	REGULAR	
157	4	4	5	4	17	5	4	5	4	4	22	2	5	5	5	17	4	5	4	4	21	77	BUENO	
158	4	3	3	3	13	3	5	3	4	5	20	4	4	2	4	14	4	4	4	3	18	65	REGULAR	
159	5	4	4	4	17	4	4	3	4	3	18	5	5	3	4	17	3	2	4	3	15	67	REGULAR	
160	2	5	2	5	14	2	2	2	5	2	13	2	1	1	3	7	2	2	3	2	10	44	REGULAR	
161	3	2	2	3	10	4	4	5	5	3	21	2	3	2	3	10	5	4	4	4	21	62	REGULAR	
162	4	4	5	4	17	5	5	4	4	4	22	2	5	5	5	17	4	5	4	4	21	77	BUENO	

VARIABLE Y: TRANSPARENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA																								
ENCUESTADOS	ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN					FORMAS DE SOLICITUD						SERVIDOR PÚBLICO CAPACITADO					PUBLICACIÓN						VARIABLE Y	
	Normativa a los documentos				TOTAL	Actualización del sistema					TOTAL	Nivel de capacitación del servidor público respecto a las normas de transparencia				TOTAL	Grado de cumplimiento del portal web					TOTAL		
	Nº	19	20	21		22	23	24	25	26		27	28	29	30		31	32	33	34	35		36	TOTAL
163	3	3	3	3	12	3	4	3	4	3	17	2	3	2	4	11	4	4	4	3	3	18	58	REGULAR
164	3	3	4	2	12	4	4	3	3	3	17	2	3	3	4	12	3	2	4	3	3	15	56	REGULAR
165	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	1	3	7	2	2	3	2	1	10	36	MALO
166	3	2	2	3	10	4	4	5	5	3	21	2	3	2	3	10	5	4	4	4	4	21	62	REGULAR
167	4	4	5	4	17	4	5	4	4	4	21	2	5	5	5	17	4	5	4	4	4	21	76	BUENO
168	4	5	4	3	16	5	4	4	4	3	20	2	3	4	4	13	4	4	4	3	3	18	67	REGULAR
169	5	3	5	2	15	4	5	5	4	4	22	4	3	5	4	16	3	2	4	3	3	15	68	BUENO
170	2	3	2	4	11	2	2	2	5	5	16	5	1	1	3	10	2	4	3	4	1	14	51	REGULAR
171	3	2	2	5	12	4	4	5	5	3	21	2	3	2	4	11	5	5	4	5	4	23	67	REGULAR
172	4	4	5	4	17	5	5	4	4	4	22	2	5	5	5	17	4	5	4	4	4	21	77	BUENO
173	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	4	3	4	3	5	19	59	REGULAR
174	3	3	2	3	11	1	2	3	5	3	14	2	5	5	4	16	5	2	5	5	3	20	61	REGULAR
175	3	3	1	1	8	5	5	4	5	3	22	4	4	1	5	14	4	5	1	3	1	14	58	REGULAR
176	4	3	4	4	15	1	4	5	4	3	17	5	4	3	2	14	5	3	3	3	3	17	63	REGULAR
177	4	3	4	4	15	4	5	4	4	4	21	3	5	4	5	17	4	4	3	3	4	18	71	BUENO
178	5	3	5	3	16	5	4	3	4	4	20	2	4	5	4	15	4	4	4	3	3	18	69	BUENO
179	3	3	4	4	14	4	4	3	3	5	19	2	5	3	4	14	3	2	4	3	3	15	62	REGULAR
180	2	3	2	5	12	2	2	2	2	2	10	2	1	1	4	8	2	2	3	2	1	10	40	MALO
181	3	2	2	3	10	4	4	5	5	3	21	2	3	2	5	12	5	4	4	4	4	21	64	REGULAR
182	4	4	5	4	17	5	5	4	4	4	22	2	5	5	5	17	4	5	4	4	5	22	78	BUENO
183	4	3	3	2	12	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	12	2	4	4	2	2	14	49	REGULAR
184	5	5	4	4	18	5	3	5	5	3	21	2	4	5	4	15	4	5	5	4	3	21	75	BUENO
185	3	4	4	4	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	12	4	3	3	5	3	18	61	REGULAR
186	2	1	2	2	7	5	1	3	1	2	12	2	2	2	2	8	4	1	2	2	3	12	39	MALO
187	2	2	1	2	7	2	2	3	2	2	11	2	1	2	2	7	2	2	3	3	2	12	37	MALO
188	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	20	2	3	3	3	11	4	4	4	4	5	21	65	REGULAR
189	4	2	1	2	9	4	3	3	3	3	16	1	4	4	4	13	4	4	4	4	3	19	57	REGULAR
190	1	1	1	2	5	5	4	4	4	4	21	1	4	1	4	10	1	2	3	3	2	11	47	REGULAR
191	5	3	4	5	17	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	19	4	3	4	4	4	19	79	BUENO
192	5	5	5	3	18	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	86	BUENO
193	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	70	BUENO
194	3	2	1	2	8	2	4	3	5	3	17	5	4	5	2	16	4	3	3	3	2	15	56	REGULAR
195	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	71	BUENO

VARIABLE Y: TRANSPARENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA																								
ENCUESTADOS	ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN					FORMAS DE SOLICITUD					SERVIDOR PÚBLICO CAPACITADO					PUBLICACIÓN					VARIABLE Y			
	Normativa a los documentos				TOTAL	Actualización del sistema					TOTAL	Nivel de capacitación del servidor público respecto a las normas de transparencia				TOTAL	Grado de cumplimiento del portal web						TOTAL	
	Nº	19	20	21		22	23	24	25	26		27	28	29	30		31	32	33	34	35	36		TOTAL
196	4	3	4	5	16	4	3	3	5	4	19	2	4	5	5	16	4	5	3	3	3	18	69	BUENO
197	5	3	4	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	14	4	4	3	3	4	18	62	REGULAR
198	4	3	3	3	13	1	2	2	5	4	14	4	5	4	3	16	4	3	4	5	5	21	64	REGULAR
199	3	3	3	3	12	3	3	2	3	3	14	1	2	4	3	10	4	1	3	4	2	14	50	REGULAR
200	2	2	2	1	7	1	4	2	4	2	13	2	2	2	1	7	4	2	2	2	1	11	38	MALO
201	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	55	REGULAR
202	5	3	2	3	13	1	2	3	4	3	13	2	5	5	5	17	5	2	2	5	3	17	60	REGULAR
203	3	3	1	1	8	5	5	3	5	3	21	1	4	1	5	11	4	5	1	3	1	14	54	REGULAR
204	4	3	4	4	15	1	3	3	4	3	14	2	4	3	2	11	5	3	3	3	3	17	57	REGULAR
205	3	3	3	4	13	4	3	4	4	4	19	3	5	5	5	18	4	4	4	4	4	20	70	BUENO
206	3	3	3	3	12	3	4	3	4	3	17	4	3	2	4	13	5	4	5	5	3	22	64	REGULAR
207	3	3	4	2	12	4	4	4	4	3	19	5	3	3	5	16	3	2	4	3	3	15	62	REGULAR
208	2	3	2	2	9	4	4	5	5	4	22	2	4	1	3	10	2	2	3	2	1	10	51	REGULAR
209	3	2	4	4	13	5	5	5	5	5	25	2	5	2	3	12	5	4	4	4	4	21	71	BUENO
210	4	4	5	5	18	5	5	4	4	4	22	2	5	4	5	16	4	5	4	4	4	21	77	BUENO
211	2	3	3	2	10	2	3	2	2	2	11	3	3	5	3	14	2	3	2	2	5	14	49	REGULAR
212	5	5	4	4	18	5	3	5	5	3	21	2	4	5	4	15	4	3	3	3	3	16	70	BUENO
213	3	4	4	4	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	12	4	3	3	4	3	17	60	REGULAR
214	2	1	2	2	7	5	1	3	1	2	12	2	2	2	2	8	4	1	2	4	3	14	41	MALO
215	2	2	1	4	9	2	2	4	2	2	12	4	4	4	2	14	4	2	3	5	2	16	51	REGULAR
216	4	3	4	5	16	4	4	5	4	4	21	5	5	5	3	18	5	4	4	4	4	21	76	BUENO
217	4	2	5	2	13	2	5	3	5	4	19	1	4	4	4	13	4	5	5	4	5	23	68	BUENO
218	5	1	1	2	9	4	1	2	4	5	16	1	1	1	4	7	1	2	3	3	2	11	43	REGULAR
219	5	3	5	5	18	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	19	4	3	4	4	4	19	80	BUENO

Nº DE PREGUNTAS: "TRANSPARENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA"

18

TRANSPARENCIA DE ACCESO A LA INF. PUB.

Máximo	90
Mínimo	18
Rango	72
m	3
Amplitud	24

NIVELES

Descripción	Mínimo	Máximo
Malo	18	42
Regular	43	67
Bueno	68	92

Nº DE PREGUNTAS: “ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN”	4
--	----------

EXTERNA	
Máximo	20
Mínimo	4
Rango	16
m	3
Amplitud	5

NIVELES		
Descripción	Mínimo	Máximo
Malo	4	9
Regular	10	15
Bueno	16	21

Nº DE PREGUNTAS: “FÓRMULAS DE SOLICITUD”	5
---	----------

INTERNA	
Máximo	25
Mínimo	5
Rango	20
m	3
Amplitud	6.7

NIVELES		
Descripción	Mínimo	Máximo
Malo	5	5
Regular	12	12
Bueno	19	19

Nº DE PREGUNTAS: “SERVIDOR PÚBLICO CAPACITADO”	4
---	----------

RELACIONAL	
Máximo	20
Mínimo	4
Rango	16
m	3
Amplitud	5

NIVELES		
Descripción	Mínimo	Máximo
Malo	4	9
Regular	10	15
Bueno	16	21

Nº DE PREGUNTAS: “PÚBLICACIÓN”	5
---------------------------------------	----------

DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN	
Máximo	25
Mínimo	5
Rango	20
m	3
Amplitud	6.7

NIVELES		
Descripción	Mínimo	Máximo
Malo	5	5
Regular	12	12
Bueno	19	19

TABLA DE FRECUENCIA										
----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nivel	Accesibilidad a la información		Formas de solicitud		Servidor público capacitado		Publicación		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	28	13%	14	6%	31	14%	29	13%	19	9%
Regular	130	59%	91	42%	121	55%	87	40%	128	58%
Bueno	61	28%	114	52%	67	31%	103	47%	72	33%
Total	219	100%	219	100%	219	100%	219	100%	219	100%

ANEXOS

ANEXO 01

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS, EXPERTO 01.

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS	
NOMBRE DEL JUEZ	Pablo Valentino Aguilar Chávez
GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL	Maestría en Administración de Negocios
PROFESIÓN O ESPECIALIDAD	Ingeniero Estadístico
CARGO ACTUAL	Docente Tiempo Completo
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Universidad Cesar Vallejo
TIPO DE INSTRUMENTO	Cuestionario
AUTOR DEL INSTRUMENTO	Elvis Jhon Cerquin Cadenillas
LUGAR Y FECHA	Trujillo, 19 de enero del 2023
TITULO: Gobierno electrónico y transparencia de acceso a la información pública en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.	

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	INDICADORES (ATRIBUTOS)	DEFINICIÓN	5	4	3	2	1
			MUY BUENO	BUENO	ACEPTABLE	MALO	MUY MALO
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	5				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	5				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.		4			
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	5				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.		4			
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.	5				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		4			
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	5				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	5				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	5				
SUBTOTALES			35	12	0	0	0

Coefficiente de valoración porcentual c=	Valoración global
0.94	Muy bueno

OBSERVACIONES:

Ninguna

OPINIÓN: Apto para su aplicación (X)

No apto para su aplicación ()



FIRMA
DNI: 44852440

Nota:
Colocar el valor correspondiente (5, 4, 3, 2, 1) en cada columna de la escala para cada criterio
Se adjunta cuestionario y matriz de operacionalización

ANEXO 02

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS, EXPERTO 02.

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS	
NOMBRE DEL JUEZ	Alejandro Vásquez Ruiz
GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL	Doctor en Administración
PROFESIÓN O ESPECIALIDAD	Administrador
CARGO ACTUAL	Director de la Escuela de Administración - Pregrado
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Universidad Nacional de Cajamarca
TIPO DE INSTRUMENTO	Cuestionario
AUTOR DEL INSTRUMENTO	Elvis Jhon Cerquín Cadenillas
LUGAR Y FECHA	Cajamarca, 19 de enero del 2023
TITULO: Gobierno electrónico y transparencia de acceso a la información pública en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.	

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	INDICADORES (ATRIBUTOS)	DEFINICIÓN	5	4	3	2	1
			MUY BUENO	BUENO	ACEPTABLE	MALO	MUY MALO
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	5				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	5				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.	5				
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	5				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.		4			
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.	5				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		4			
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	5				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	5				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	5				
SUBTOTALES			40	8	0	0	0

Coefficiente de valoración porcentual c=	Valoración global
0.96	Muy bueno

OBSERVACIONES:

Ninguna

OPINIÓN: Apto para su aplicación (X)

No apto para su aplicación ()

FIRMA
DNI: 17824300

Nota:
Colocar el valor correspondiente (5, 4, 3, 2, 1) en cada columna de la escala para cada criterio
Se adjunta cuestionario y matriz de operacionalización

ANEXO 03

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS, EXPERTO 03.

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS	
NOMBRE DEL JUEZ	Doris Raquel Vilchez Flores
GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL	Maestría en Gestión Ambiental
PROFESIÓN O ESPECIALIDAD	Ing. Agrónoma
CARGO ACTUAL	Especialista en Gestión Ambiental
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Gobierno Regional de Cajamarca
TIPO DE INSTRUMENTO	Cuestionario
AUTOR DEL INSTRUMENTO	Elvis Jhon Cerquin Cadenillas
LUGAR Y FECHA	Cajamarca, 19 de enero del 2023
TÍTULO: Gobierno electrónico y transparencia de acceso a la información pública en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022.	

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	INDICADORES (ATRIBUTOS)	DEFINICIÓN	5	4	3	2	1
			MUY BUENO	BUENO	ACEPTABLE	MALO	MUY MALO
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	5				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	5				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.	5				
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	5				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.		4			
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.	5				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	5				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		4			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	5				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	5				
SUBTOTALES			40	8	0	0	0

Coefficiente de valoración porcentual c=	Valoración global
0.96	Muy bueno

OBSERVACIONES:

Ninguna

OPINIÓN: Apto para su aplicación (X)

No apto para su aplicación ()



FIRMA
DNI: 42279150

Nota:
Colocar el valor correspondiente (5, 4, 3, 2, 1) en cada columna de la escala para cada criterio
Se adjunta cuestionario y matriz de operacionalización

ANEXO 04

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

SOLICITUD N°01-2023-EJCC

Cajamarca, 19 de enero del 2023

Sr. JESUS JULCA DIAZ
GERENTE GENERAL
GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA

Asunto: Solicito Autorización para ejecución de Trabajo de investigación.

Yo, **ELVIS JHON CERQUIN CADENILLAS**, identificado con **DNI N° 46804202**, domiciliado en Jr. Juan Beato Masias N° 427; con celular N° 977 888 390, ante usted expongo:

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento mediante la suscrita, que siendo trabajador del Gobierno Regional de Cajamarca y estudiante de la **Escuela de Posgrado de la Maestría de Administración y Gerencia Pública de la Universidad Nacional de Cajamarca**, debe cumplir un requisito académico de presentar un trabajo de investigación denominado: **"Gobierno Electrónico y Transparencia de Acceso a la Información Pública en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022"**; para optar el grado de Maestro en Administración y Gerencia Pública, para lo cual es necesario concretizar su ejecución y aplicar instrumentos de recolección de datos como encuestas y otros conexos. Cabe resaltar que la encuesta aplicada será de manera virtual y será enviada mediante correo electrónico al personal de la sede del Gobierno Regional Cajamarca.

Con este propósito solicito a usted ordenar a quien corresponda la debida autorización para su aplicación efectiva en su representada y culminar con éxito el trabajo de investigación.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,



ELVIS JHON CERQUIN CADENILLAS
Ingeniero Informático y de Sistemas
Reg.CIP N° 215592

Ing. ELVIS JHON CERQUIN CADENILLA:
DNI. 46804202
TESISTA

GRG GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA **MESA DE PARTES** **MAD**
SEDE REGIONAL

Exp. N° **000775-2023-003259**

SOL N° 1-2023

Clave : **EA7KAQ** Folios : **003**
Fecha : 19/01/2023 04:50 p.m.
<https://gorecaj.pe/madconsulta>



ADJUNTO: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y TRANSPARENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

ANEXO 05

AUTORIZACIÓN DEL GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA PARA APLICAR EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE PERSONAL



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

El Director de Personal del Gobierno Regional Cajamarca, expide la siguiente:

AUTORIZACIÓN

Visto la solicitud presentada por el Ing. Informático y de Sistemas, **ELVIS JHON CERQUIN CADENILLAS**, maestrante de la Universidad Nacional de Cajamarca, donde solicita aplicar su proyecto de tesis, se dispone lo siguiente:

AUTORIZAR al Ing. Informático y de Sistemas, **ELVIS JHON CERQUIN CADENILLAS**

Aplicar el Proyecto de Tesis titulado "**Gobierno Electrónico y Transparencia de Acceso a la Información Pública en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022**".

Cajamarca, 27 de enero del 2023

GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN DE PERSONAL
[Firma]
CPC **Auria P. Briceno Escobar**
DIRECTORA