



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS SOCIALES



TESIS

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2023

PRESENTADA POR:

MELISSA ZELA PARICAHUA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL

PUNO, PERÚ

2023

NOMBRE DEL TRABAJO

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2023

AUTOR

MELISSA ZELA PARICAHUA

RECuento DE PALABRAS

24745 Words

RECuento DE CARACTERES

137276 Characters

RECuento DE PÁGINAS

95 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.8MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 18, 2023 10:27 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 18, 2023 10:29 AM GMT-5

● **14% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)


Dr. Javier Elías Mamani Gamarró
DOCENTE





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS SOCIALES

TESIS

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2023**



PRESENTADA POR:

MELISSA ZELA PARICAHUA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE


.....
D.Sc. ROGELIO FRANCISCO MONROY QUENTA

PRIMER MIEMBRO


.....
M.Sc. RIGOBERTO PABLO PINTO RADO

SEGUNDO MIEMBRO


.....
Mtro. MARIA BOBADILLA QUISPE

ASESOR DE TESIS


.....
D.Sc. JAVIER ELIAS MAMANI GAMARRA

Puno, 22 de noviembre del 2023

ÁREA: Servicios públicos.

TEMA: Gobierno electrónico y gestión administrativa.

LÍNEA: Modernización del Estado y calidad de servicio público.



DEDICATORIA

A Dios por brindarme salud, vida y sabiduría para seguir logrando y cosechando muchos más objetivos y metas que son la razón del desarrollo científico del ser humano.

A las personas que motivaron moralmente el desarrollo de la presente investigación, en especial a los amigos de trabajo.



AGRADECIMIENTOS

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, por brindar oportunidades a todos los profesionales a desarrollar nuevas capacidades cognitivas por medio de los diferentes programas de estudios de Maestría y Doctorado.

A la Maestría en Ciencias Sociales, por formar profesionales competitivos que aportan a la sociedad con propuestas teóricas y técnicas dirigidas a un desarrollo integro y esperanzador.

Al asesor de tesis D.Sc. Javier Elías Mamani Gamarra, por las orientaciones acertadas para la construcción de la investigación.

A los miembros del jurado de tesis por la contribución científica.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco teórico	3
1.1.1. Gobierno electrónico	3
1.1.1.1. Fase 1. Presencia	5
1.1.1.2. Fase 2. Interacción	6
1.1.1.3. Fase 3. Transacción	7
1.1.1.4. Fase 4. Transformación	9
1.1.2. Gestión administrativa	10
1.1.2.1. La planificación	11
1.1.2.2. La organización	12
1.1.2.3. La dirección	14
1.1.2.4. El control	16
1.2. Antecedentes	17
1.2.1. Antecedentes internacionales	17

iii



1.2.2. A nivel nacional	20
1.2.3. A nivel local	23

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema	27
2.2. Enunciados del problema	28
2.2.1. Pregunta general	28
2.2.2. Preguntas específicas	29
2.3. Justificación	29
2.4. Objetivos	30
2.4.1. Objetivo general	30
2.4.2. Objetivos específicos	30
2.5. Hipótesis	31
2.5.1. Hipótesis general	31
2.5.2. Hipótesis específicas	31

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Lugar de estudio	32
3.2. Población	32
3.3. Muestra	32
3.4. Método de investigación	33
3.4.1. Enfoque de investigación	33
3.4.2. Diseño de investigación	34
3.4.3. Nivel de investigación	34
3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	35
3.5.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36



3.5.1.1. Fiabilidad de Alfa de Cronbach	37
3.5.1.2. Validación por juicio de expertos	40
3.5.2. Prueba de hipótesis	41

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Fase presencia del gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023	43
4.1.1. Resultados descriptivos de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023	45
4.1.2. Prueba de hipótesis específica 1	49
4.2. Fase interacción del gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023	50
4.2.1. Prueba de hipótesis específica 2	51
4.3. Fase transacción del gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023	52
4.3.1. Prueba de hipótesis específica 3	53
4.4. Fase transformación del gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023	54
4.4.1. Prueba de hipótesis específica 4	55
4.5. Discusión	56
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	69



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Operacionalización de variables	36
2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3. Clasificación del nivel de fiabilidad de Alfa Cronbach	38
4. Fiabilidad de alfa de cronbach	39
5. Coeficiente de Rho Spearman	42
6. Fase presencia del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Puno	44
7. Planificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno	45
8. Organización administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno	46
9. Dirección administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno	47
10. Control administrativo en la Municipalidad Provincial de Puno	48
11. Prueba de Rho de Spearman de la hipótesis específica 1	49
12. Fase interacción del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Puno	50
13. Prueba de Rho de Spearman de la hipótesis específica 2	51
14. Fase transacción del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Puno	52
15. Prueba de Rho de Spearman de la hipótesis específica 3	53
16. Fase de transformación del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Puno	54
17. Prueba de Rho de Spearman de la hipótesis específica 4	55



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Fases del gobierno electrónico	10



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Cuestionario	70
2. Carta de presentación para juicio de expertos	73
3. Operacionalización de las variables	74
4. Ficha de validación del instrumento	75
5. Validación de juicio de expertos V de Aiken	80
6. Base de datos Spss 27	83

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno-2023. El enfoque de investigación es cuantitativo, diseño no experimental – transeccional y nivel descriptivo – correlacional. La población de estudio asciende a 138912 habitantes del área urbana de la ciudad Puno que realizan con regularidad los trámites administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno. El tipo de muestreo utilizado fue probabilístico de tipo aleatorio simple, siendo la muestra de 266 usuarios. La técnica que se utilizó en el estudio es la encuesta e instrumento el cuestionario, para el contraste de hipótesis se manejó la prueba estadística de Rho Spearman. Los resultados de las pruebas estadísticas de Rho Spearman indican que existe una relación significativa entre las variables de estudio, específicamente entre la fase de presencia y la gestión administrativa, la fase de interacción y la gestión administrativa, la fase de transacción y la gestión administrativa, así como la fase de transformación y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.

Palabras clave: Control, dirección, gobierno electrónico, gestión administrativa, organización, planificación.



ABSTRACT

The general objective of the research is: Determine the relationship that exists between electronic government and administrative management in the Provincial Municipality of Puno - 2023. The research approach is quantitative, non-experimental design - transectional and descriptive level - correlational. The study population amounts to 138,912 inhabitants of the urban area of the city of Puno who regularly carry out administrative procedures in the Provincial Municipality of Puno. The type of sampling used was simple random probabilistic sampling, with the sample consisting of 266 users. The technique used in the study is the survey and the questionnaire instrument, to contrast the hypotheses the Rho Spearman statistical test was used. The results of Rho Spearman's statistical tests indicate that there is a significant relationship between the study variables, specifically between the presence phase and administrative management, the interaction phase and administrative management, the transaction phase and administrative management, as well as the transformation phase and administrative management in the Provincial Municipality of Puno-2023.

Keywords: Administrative management, control, direction, electronic government, organization, planning.

V. E


Walter E. Aparicio Aragón Ph. D.
M. Sc. & Ingeniero Químico
DOCENTE PRINCIPAL O.E.
REG. CIP 307

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, los gobiernos de todo el mundo han experimentado un profundo cambio en la forma en que interactúan con sus ciudadanos. Esta transformación se ha manifestado en el desarrollo e implementación de servicios electrónicos, una tendencia que ha cobrado fuerza desde la pasada década. El objetivo de esta iniciativa es claro: ofrecer a los ciudadanos un alto nivel de calidad y disponibilidad, garantizando la accesibilidad a servicios públicos las 24 horas al día, los 365 días al año. Esta evolución responde a las cambiantes necesidades de la población, que demanda una gestión gubernamental más eficiente y adaptada a la era digital (Becerra, 2022).

En nuestro país, la modernización de la gestión pública ha sido un proceso gradual que ha abarcado diversas instituciones gubernamentales. Este cambio no solo se ha materializado en la adopción de nuevas tecnologías, sino también en la promulgación de normas que regulan su implementación y desarrollo. Un hito fundamental en este sentido es la Ley N° 27658, conocida como la "Ley Marco para la Modernización de la Gestión del Estado," la cual ha experimentado modificaciones significativas a lo largo del tiempo, como la Ley N° 30039. Además, el Decreto Legislativo N° 1446 ha desempeñado un papel crucial en esta transformación al promover la modernización de la gestión pública en todos los niveles de gobierno.

Este proceso de modernización, impulsado por la innovación tecnológica, tiene como objetivo último mejorar la gestión pública en nuestro país. A través de la implementación de servicios electrónicos y la adopción de las mejores prácticas en la administración gubernamental, se busca satisfacer las demandas de una sociedad cada vez más conectada y exigente. En esta introducción, exploramos más a fondo los desafíos y beneficios que esta transformación ha traído consigo, así como su impacto en la eficiencia y transparencia del gobierno.

La Municipalidad Provincial de Puno, como una institución representativa a nivel local, enfrenta desafíos y oportunidades únicos en su búsqueda por mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios que ofrece a sus ciudadanos. El desfase entre los gobiernos locales de la región de Puno y la realidad de la sociedad de conocimiento y red es un desafío evidente que requiere una atención inmediata y una reflexión profunda. A pesar de los esfuerzos por avanzar hacia una gobernanza moderna y orientada hacia el ciudadano, todavía existen procedimientos obsoletos arraigados en estas



Municipalidades. Estos procedimientos tradicionales persisten en diferentes fases de la administración pública: Presencial, interacción, transacción y transformación, las cuales deberían evolucionar de acuerdo con la visión de cada institución para satisfacer las crecientes demandas de información y comunicación de los ciudadanos y usuarios.

Finalmente, el estudio de investigación está estructurada por 5 capítulos: el primer capítulo presenta la revisión de literatura, donde se desarrolla el marco teórico de las variables gobierno electrónico y gestión administrativa, también se desarrolla los antecedentes de la investigación, estructurada a nivel internacional, nacional y local. En el segundo capítulo se presenta el planteamiento del problema donde se desarrolla la identificación del problema, enunciados del problema, justificación, objetivos e hipótesis de investigación. En el tercer capítulo se presenta los materiales y métodos donde se desarrolla el lugar de estudio, población, muestra, método de investigación y descripción detallada de métodos por objetivos específicos. En el cuarto capítulo se desarrolla los resultados y discusión por objetivos específicos, finalmente se desarrollan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco teórico

1.1.1. Gobierno electrónico

El gobierno electrónico, es aquello que se refiere al mejor uso de los recursos de las TIC con las modalidades de gestión, planificación y administración, se refiere al cambio del sistema administrativo en su paradigma de atención a las demandas públicas de gestión gubernamental (Naser & Concha, 2011). El gobierno electrónico está basado en la combinación de la gestión y del manejo de las tecnologías de la información (Sanchez, 2023). La importancia del gobierno electrónico radica en el uso de la tecnología en la adquisición de bienes y servicios, pero es muy difícil incorporarla en las entidades públicas por cuestiones de recursos materiales y humanos, que imposibilitan la prestación de un servicio de calidad en las instituciones públicas a los administrados (Sernaque, 2022). En ese contexto, los gobiernos de todo el mundo están desarrollando e implantando servicios electrónicos desde la pasada década, buscando ofrecer a los ciudadanos un alto nivel de calidad y disponibilidad (24 horas al día, 365 días al año), satisfaciendo así las nuevas necesidades requeridas. En las sociedades de la comunicación, Internet se ha convertido en un canal esencial utilizado para la difusión de información, servicios y productos (Becerra, 2022).

El objetivo del gobierno electrónico es maximizar el uso de los recursos técnicos para el cumplimiento de las metas gubernamentales. Por otro lado, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para prestar servicios públicos es lo que se entiende por "gobierno digital" (Arguelles, 2022). El gobierno electrónico, en

su sentido más amplio, es el uso, desarrollo y aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el sector público, con el objetivo de mejorar los procesos organizativos, prestar más y mejores servicios públicos, fomentar la rendición de cuentas y la transparencia, y crear plataformas más eficaces para la participación democrática (Flores, 2021). Según Villalobos y Diaz (2023), el objetivo del gobierno electrónico es mejorar los servicios, entregar información precisa y oportuna, y disminuir la carga de las organizaciones estatales para lograr eficiencia y calidad.

En ese contexto, el gobierno electrónico es una estrategia fundamental cuyo propósito radica en la transformación y modernización de la gestión gubernamental a través del aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación. Su misión fundamental es la mejora de los servicios prestados a la ciudadanía, garantizando el acceso a información precisa y actualizada de manera oportuna. En este sentido, no solo se trata de facilitar la interacción entre los ciudadanos y el Estado, sino de rediseñar y optimizar los procesos internos de las organizaciones gubernamentales.

Una de las metas más destacadas del gobierno electrónico es aligerar la carga administrativa que a menudo pesa sobre las instituciones estatales. La eficiencia es un objetivo primordial, y esto se logra a través de la automatización de tareas, la reducción de trámites burocráticos y la simplificación de procesos. Al potenciar el uso de servicios digitales, el gobierno electrónico ha contribuido de manera significativa a la modernización del sistema estatal, lo que se traduce en una administración más ágil y eficaz (Mencía *et al.*, 2023).

Sin embargo, los beneficios del gobierno electrónico no se limitan a la optimización de la maquinaria gubernamental. También ha generado cambios profundos en la gestión y administración gubernamental. La digitalización de los servicios ha permitido una mayor transparencia en las acciones del gobierno, ya que se pueden rastrear y auditar con mayor facilidad las decisiones y acciones tomadas por las autoridades. La información se presenta de manera más accesible y comprensible para la ciudadanía, lo que fomenta la participación ciudadana y el escrutinio público (Támara & Espinoza, 2023).

Además, el gobierno electrónico ha abierto nuevas puertas para la innovación en el sector público. La creación de aplicaciones y plataformas digitales ha incentivado la colaboración con el sector privado y la sociedad civil para desarrollar soluciones novedosas (Espinoza, 2022). Esto no solo se traduce en una mayor eficiencia en la prestación de servicios, sino que también genera un ambiente propicio para la creación de nuevos medios de comunicación que mantienen a la ciudadanía informada de manera actualizada y precisa. Un aspecto crítico es que esta transformación no solo mejora la calidad de los servicios gubernamentales, sino que también contribuye a avanzar en la buena gobernanza. La transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana se ven fortalecidas, lo que, a su vez, ayuda a reducir la corrupción y la opacidad en la gestión pública (Villalobos & Diaz, 2023).

Según, Honores (2021) menciona que el desarrollo del gobierno electrónico se enmarca en cuatro fases: Presencial, interacción, transacción y transformación, “las cuales aparecen de acuerdo con la visión que tiene cada institución por satisfacer los requerimientos de información y de comunicación, conforme a la demanda de los ciudadanos y/o usuarios” (p. 42). A continuación, detallamos:

1.1.1.1. Fase 1. Presencia

El primer paso en la implementación de un gobierno electrónico se enfoca en la publicación de información básica en línea. Esta fase inicial implica que los gobiernos pongan a disposición del público información fundamental que generalmente abarca normas, reglamentos, decisiones y diversos esquemas relacionados con la estructura organizativa de la entidad gubernamental. Esto es un paso esencial en la dirección hacia una mayor transparencia y acceso a la información por parte de la ciudadanía y las empresas (Villalobos & Diaz, 2023).

Dentro de estas publicaciones, se suele incluir detalles sobre la estructura organizativa de la entidad pública, sus funciones y responsabilidades, un directorio de contacto, entre otros elementos informativos. Esto proporciona una visión general de cómo opera la institución, cuáles son sus áreas de competencia y cómo contactar a las personas o departamentos relevantes en caso de ser necesario (López, 2017).

Es importante destacar que, en esta etapa inicial del gobierno electrónico, generalmente no existe un compromiso activo con el público o las empresas. Aunque se pone a disposición información relevante, no se establecen mecanismos de participación activa o interacción con los ciudadanos o las entidades privadas. El objetivo principal es brindar transparencia y acceso a información pública (Arguelles, 2022).

La presencia en línea y la disponibilidad de información pertinente son pasos fundamentales para cualquier gobierno en la era digital. Esto no solo facilita el acceso de los ciudadanos a los recursos y servicios gubernamentales, sino que también contribuye a una mayor rendición de cuentas y a la supervisión de las acciones gubernamentales. Sin embargo, este es solo el primer paso en el camino hacia un gobierno electrónico más completo, que posteriormente incluirá interacción y participación ciudadana, así como la posibilidad de realizar transacciones en línea, lo que mejorará significativamente la eficiencia y la calidad de los servicios gubernamentales (Honores, 2021).

1.1.1.2. Fase 2. Interacción

La etapa de interacción en el proceso de Gobierno Electrónico es fundamental para establecer un canal bidireccional de comunicación entre el público en general o los usuarios y las organizaciones gubernamentales. En esta fase, se abren líneas de contacto y debate a través de medios electrónicos, lo que permite una mayor participación de los ciudadanos en la toma de decisiones y en la evaluación de políticas públicas. A continuación, profundicemos en esta etapa y en sus beneficios, según Honores (2021):

- **Participación ciudadana:** El Gobierno Electrónico en la etapa de interacción permite a los ciudadanos y usuarios participar activamente en el proceso de toma de decisiones gubernamentales. Pueden expresar sus opiniones, sugerencias y preocupaciones de manera más accesible y eficaz. Esto fomenta la democracia participativa y aumenta la representatividad de las políticas gubernamentales al tener en cuenta una variedad de perspectivas.

- **Debate y retroalimentación:** Las plataformas de interacción electrónica facilitan el debate informado y la retroalimentación entre los ciudadanos y las organizaciones gubernamentales. Esto ayuda a enriquecer la toma de decisiones al considerar diversas perspectivas y al permitir que los ciudadanos aporten su experiencia y conocimientos a los asuntos públicos.
- **Transparencia y rendición de cuentas:** La interacción en línea promueve la transparencia gubernamental al hacer que la información y los procesos de toma de decisiones sean más accesibles para el público. Además, la participación ciudadana contribuye a una mayor rendición de cuentas, ya que los funcionarios gubernamentales son más responsables ante la población y sus necesidades.
- **Reducción de la burocracia:** Al abrir las oficinas gubernamentales a la participación directa de los ciudadanos a través de medios electrónicos, se puede evitar la "burocratización" de las instituciones gubernamentales. Esto significa que los procedimientos se vuelven más ágiles y eficientes, ya que se eliminan trámites innecesarios y se simplifican los procesos gracias a la retroalimentación en tiempo real.
- **Mejora de la calidad de los servicios:** La interacción electrónica permite una comunicación más fluida entre los ciudadanos y las organizaciones gubernamentales, lo que a su vez puede mejorar la calidad de los servicios públicos. Los usuarios pueden reportar problemas, recibir respuestas a sus preguntas y obtener asistencia de manera más rápida y eficaz.

1.1.1.3. Fase 3. Transacción

La etapa avanzada del Gobierno Electrónico representa un salto significativo en términos de sofisticación tecnológica y funcionalidad. Esta fase se caracteriza por el uso de tecnologías avanzadas para mejorar la interacción entre los ciudadanos y el gobierno. Aquí hay una ampliación de los aspectos clave de esta etapa según Honores (2021):

- **Trámites 100% en línea:** En esta etapa, se logra una transformación completa de los procedimientos gubernamentales. Los ciudadanos y las empresas pueden realizar trámites de manera totalmente electrónica,

eliminando la necesidad de desplazamientos físicos a las oficinas gubernamentales. Esto no solo ahorra tiempo y recursos, sino que también agiliza la prestación de servicios públicos.

- **Pagos virtuales:** Uno de los aspectos más destacados de esta etapa es la capacidad de realizar pagos en línea. Los ciudadanos pueden pagar impuestos, tarifas, multas y otros servicios de manera virtual, lo que simplifica significativamente las transacciones financieras y reduce la carga administrativa tanto para los ciudadanos como para el gobierno.
- **Simplificación de requisitos legales:** Para llegar a este punto, es esencial simplificar y adaptar los requisitos legales y regulaciones existentes. Esto implica revisar y eliminar trámites redundantes o innecesarios, reducir la burocracia y garantizar que los procedimientos sean efectivos y eficientes.
- **Formación del personal:** El personal gubernamental debe recibir capacitación para operar eficazmente en este entorno avanzado. Esto incluye la formación en el uso de tecnologías, la gestión de datos y la comunicación con los ciudadanos a través de plataformas electrónicas. La capacitación es fundamental para garantizar un servicio de alta calidad.
- **Comunicación bidireccional automática:** Una de las características sobresalientes de esta etapa es la comunicación bidireccional automática entre el gobierno y sus electores. Esto implica la automatización de respuestas a consultas y solicitudes, así como la capacidad de proporcionar información personalizada en función de las necesidades individuales de los ciudadanos.
- **Eficiencia y ahorro de costos:** La etapa avanzada del Gobierno Electrónico tiene un gran potencial para aumentar la eficiencia gubernamental y reducir los costos operativos. Al eliminar la necesidad de trámites en papel, reducir la carga de trabajo administrativa y automatizar procesos, se logra un gobierno más ágil y económico.

1.1.1.4. Fase 4. Transformación

La etapa culminante del Gobierno Electrónico representa el logro más alto y el objetivo último de cualquier gobierno que aspire a garantizar el bienestar de su población. En esta fase, el gobierno se encuentra en la posición óptima para brindar servicios públicos de alta calidad, promover la participación ciudadana y satisfacer las necesidades de sus ciudadanos y empresas de manera eficiente y efectiva. Profundicemos en los aspectos clave de esta etapa según Honores (2021):

- **Compromiso ciudadano:** En esta etapa, el gobierno establece un compromiso sólido y duradero con sus ciudadanos. La comunicación se vuelve más abierta y efectiva, lo que permite una colaboración estrecha entre el gobierno y la sociedad civil. Los ciudadanos se convierten en socios activos en la toma de decisiones y en la formulación de políticas públicas.
- **Comunicación mejorada:** El Gobierno Electrónico en su fase culminante promueve una comunicación eficiente y efectiva. Los ciudadanos pueden acceder a la información gubernamental de manera más accesible y participar en diálogos significativos con las autoridades. Esto fomenta la transparencia y la confianza en el gobierno.
- **Satisfacción de las necesidades:** La administración electrónica en esta etapa tiene como objetivo principal satisfacer las necesidades de la población de manera eficiente y oportuna. Los servicios públicos se optimizan y se adaptan a las demandas de la sociedad, lo que mejora el bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos.
- **Estrategias efectivas:** El gobierno en esta fase utiliza las mejores estrategias y prácticas en la administración electrónica. Esto implica la implementación de tecnologías de vanguardia, la gestión eficiente de datos y la optimización de procesos para garantizar que los servicios se brinden de manera efectiva.
- **Talentos y operaciones:** El gobierno se apoya en talento humano altamente capacitado y en operaciones eficientes para llevar a cabo sus iniciativas de Gobierno Electrónico. La inversión en recursos humanos y tecnológicos es

esencial para garantizar que las operaciones se ejecuten sin problemas y que los servicios se presten de manera eficiente.

- **Voluntad política:** La voluntad política es un elemento crucial en esta etapa. El compromiso de los líderes gubernamentales es fundamental para impulsar y mantener las iniciativas de administración electrónica. La adopción de la administración electrónica como táctica para mejorar la democracia requiere un compromiso sólido y continuo por parte del gobierno.

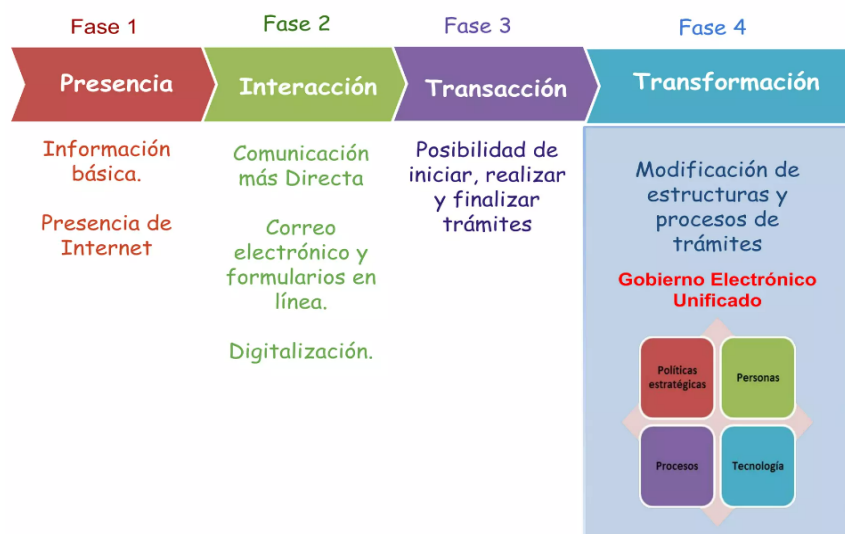


Figura 1. Fases del gobierno electrónico

Fuente: (Honores, 2021).

1.1.2. Gestión administrativa

Es la acción llevada a cabo para completar una tarea o procesar una situación; es la acción y el resultado de gestionar. Es "la capacidad de la institución para definir, lograr y evaluar sus propósitos con el uso adecuado de los recursos disponibles." Adicionalmente, establece que se encarga de organizar todos los recursos disponibles para cumplir con los objetivos de la empresa (Naser & Concha, 2011). Por otro lado, "la gestión es la acción principal de la administración, es un eslabón intermedio entre la planificación y los objetivos que se pretenden alcanzar" (Toral & Zeta, 2016, p. 81). La gestión administrativa es, por tanto, relevante para la gestión de los recursos humanos, ya que la selección de personal es el método utilizado por la empresa para contratar a candidatos cualificados para cubrir puestos vacantes. Es crucial

desarrollar estrategias y planes de contratación porque ninguna empresa puede competir sin los recursos humanos necesarios (Peralta *et al.*, 2023).

La gestión administrativa se centra en fomentar la ejecución y la dirección de la institución hacia determinados objetivos que se incluyen en el plan estratégico de la institución. También se describe la administración administrativa como los planes y métodos utilizados para llevar a cabo los objetivos de la organización, por lo que es fundamental comprender lo que se espera de ellos. En otras palabras, la administración administrativa hace posible que las empresas u organizaciones alcancen sus objetivos (Masaquiza *et al.*, 2020, p. 53).

La planificación, organización, dirección y control son los cuatro elementos relacionados con la gestión administrativa que se utilizan en los procedimientos necesarios para la realización de actividades y proyectos, racionalizando los recursos humanos, materiales y financieros con atención a los objetivos planteados (Torales & Zeta, 2016, Koontz *et al.*, 2012). A continuación se desarrolla los cuatro elementos de la gestión administrativa según Koontz *et al.* (2012):

1.1.2.1. La planificación

La planificación es una parte fundamental de la gestión en cualquier organización o empresa. Se trata de un proceso que implica la anticipación y la previsión de cómo se llevarán a cabo las actividades para lograr los objetivos establecidos. A continuación, profundizaremos en los aspectos clave de la planificación y su importancia en la gestión:

- **Plan de acción prospectivo:** La planificación comienza con la creación de un plan de acción prospectivo, que es esencialmente una hoja de ruta que detalla los pasos necesarios para alcanzar un objetivo específico. Este plan establece claramente las metas, los plazos y las actividades requeridas para lograr el objetivo. Proporciona una visión coherente de lo que se debe lograr.
- **Determinación de pasos necesarios:** Durante el proceso de planificación, se identifican y se establecen los pasos necesarios para llevar a cabo el plan de acción. Esto implica definir en detalle las actividades específicas que deben realizarse y el orden en que deben llevarse a cabo. La secuencia de actividades es fundamental para la eficiencia y el éxito del plan.

- **Tecnología requerida:** En la planificación, se evalúa la tecnología necesaria para llevar a cabo las actividades de manera eficiente. Esto incluye la identificación de herramientas, sistemas o recursos tecnológicos que pueden ser utilizados para optimizar las operaciones. La elección de la tecnología adecuada puede tener un impacto significativo en la ejecución exitosa del plan.
- **Anticipación de qué, cómo, cuándo y quién:** La planificación implica anticipar una serie de preguntas clave: qué debe hacerse, cómo debe hacerse, cuándo debe hacerse y quién será responsable de hacerlo. Esta anticipación es crucial para evitar retrasos, confusiones y malentendidos a medida que se ejecuta el plan.
- **Optimización de recursos:** La planificación también se centra en la optimización de los recursos disponibles. Esto incluye la asignación eficiente de recursos financieros, materiales y humanos. La planificación cuidadosa garantiza que los recursos se utilicen de la manera más efectiva posible, minimizando el desperdicio y maximizando el rendimiento.
- **Mejora de la toma de decisiones:** La planificación informada y detallada proporciona una base sólida para la toma de decisiones. Los líderes y gerentes pueden tomar decisiones más informadas y estratégicas cuando tienen un plan claro y una comprensión completa de cómo se llevarán a cabo las actividades.
- **Seguimiento y control:** La planificación no termina con la creación del plan; es un proceso continuo. El seguimiento y control son componentes esenciales para asegurarse de que el plan se esté ejecutando según lo previsto y para tomar medidas correctivas si es necesario. Esto implica la medición del progreso, la revisión de los resultados y la adaptación del plan según sea necesario (Masaquiza *et al.*, 2020).

1.1.2.2. La organización

La organización es un elemento fundamental en la gestión de una empresa u organización. Se refiere a la estructura y disposición de los recursos necesarios

para alcanzar los objetivos establecidos. Aquí hay una profundización en los conceptos clave relacionados con la organización:

- **Equipamiento, capital y recursos humanos:** Una organización debe contar con el equipamiento, el capital financiero y los recursos humanos necesarios para llevar a cabo sus operaciones. Estos elementos son esenciales para que la organización pueda funcionar eficazmente. Los líderes tienen la responsabilidad de proporcionar y gestionar estos recursos de manera adecuada.
- **Estructura organizativa:** La organización implica la definición de roles y responsabilidades dentro de la empresa u organización. Esto incluye la asignación de funciones específicas a los miembros del equipo, la creación de divisiones o departamentos y la elaboración de una estructura jerárquica si es necesario. Una estructura organizativa bien definida facilita la coordinación y la toma de decisiones eficientes.
- **Vínculos organizativos:** La organización también se ocupa de establecer los vínculos entre los diferentes componentes de la empresa. Esto significa que se establecen relaciones y flujos de información entre los distintos departamentos, equipos y niveles jerárquicos. La comunicación eficaz y la colaboración son esenciales para el éxito de la organización.
- **Cultura organizativa:** La cultura organizativa es un aspecto crucial de la organización que influye en cómo los miembros de la organización interactúan y trabajan juntos. La cultura se basa en las creencias, actitudes y comportamientos comunes de los miembros de la organización. Una cultura organizativa fuerte puede ser un motor de innovación y desarrollo de productos o servicios si promueve la creatividad, la colaboración y la experimentación.
- **Cultura de innovación:** En particular, las organizaciones que desean fomentar la innovación en sus productos o servicios deben crear una cultura que valore y recompense la creatividad y la búsqueda de soluciones novedosas. Esto implica no castigar el fracaso, sino aprender de él, y

fomentar un ambiente en el que las ideas puedan fluir libremente y ser probadas.

- **Contexto cognitivo y social:** La cultura organizativa de innovación se construye en un contexto cognitivo y social. Esto significa que se basa en la manera en que los miembros de la organización piensan y perciben su entorno, así como en cómo interactúan socialmente dentro de la organización. La promoción de un pensamiento creativo y una colaboración efectiva es esencial para el desarrollo de una cultura de innovación (Masaquiza *et al.*, 2020).

1.1.2.3. La dirección

Es el rol donde el personal debe cumplir los objetivos y metas a través de sus funciones de liderazgo, comunicación y motivación (Lozano *et al.*, 2020). Las etapas de este proceso son: toma de decisiones, inspiración, supervisión, comunicación y liderazgo. También se refiere a la ejecución de todas las fases del proceso administrativo bajo la dirección y control del componente humano (Koontz *et al.*, 2012).

El rol de liderazgo en una organización es esencial para impulsar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos. En esta función, el personal encargado del liderazgo desempeña un papel crítico al guiar, coordinar y motivar a los miembros del equipo para que trabajen en conjunto y alcancen los resultados deseados. Profundicemos en las etapas y aspectos clave relacionados con este rol de liderazgo:

- **Toma de Decisiones:** El proceso de liderazgo comienza con la toma de decisiones estratégicas. Los líderes deben evaluar información, considerar opciones y elegir la dirección adecuada para alcanzar los objetivos de la organización. La toma de decisiones efectivas es esencial para definir el rumbo y la estrategia de la organización.
- **Inspiración:** Los líderes deben ser fuente de inspiración para su equipo. Esto implica establecer una visión clara y compartida, comunicar valores y metas, y motivar a los miembros del equipo para que se identifiquen con

esos objetivos. La inspiración crea un sentido de propósito y compromiso entre los empleados.

- **Supervisión:** La supervisión es una parte crucial del liderazgo. Los líderes deben monitorear y controlar las actividades en curso para garantizar que se realicen de acuerdo con los estándares y procedimientos establecidos. Esto incluye la gestión de recursos, la asignación de tareas y la resolución de problemas a medida que surgen.
- **Comunicación:** La comunicación efectiva es un pilar central del liderazgo. Los líderes deben ser capaces de transmitir instrucciones, metas y expectativas de manera clara y precisa. Además, deben fomentar la comunicación bidireccional, escuchar a su equipo y crear un ambiente en el que las ideas y preocupaciones se puedan compartir abiertamente.
- **Liderazgo:** El liderazgo es la culminación de estas etapas. Los líderes deben guiar a su equipo, tomar decisiones importantes y asegurarse de que se sigan los planes estratégicos. También deben proporcionar apoyo y dirección a los miembros del equipo, brindando orientación y ayudándolos a superar desafíos.

El liderazgo efectivo no se limita a una sola etapa o aspecto, sino que implica una combinación equilibrada de estas dimensiones. Los líderes desempeñan un papel clave al establecer una dirección clara, inspirar a su equipo, supervisar el progreso, mantener una comunicación efectiva y proporcionar liderazgo constante en la búsqueda de los objetivos organizacionales.

Además, es fundamental comprender que el liderazgo es una parte esencial de la ejecución de todas las fases del proceso administrativo. Los líderes son responsables de dirigir y controlar el componente humano en todas las etapas de la gestión, desde la planificación y organización hasta el control y la mejora continua. En definitiva, el liderazgo desempeña un papel trascendental en la consecución del éxito organizacional al dirigir y motivar a las personas para alcanzar los objetivos y metas de la empresa.

1.1.2.4. El control

La etapa de control en la gestión administrativa se ubica en el núcleo del proceso de administración, y cumple una función esencial en la supervisión y mejora del desempeño organizacional (Masaquiza *et al.*, 2020). En esta fase, se aplican diversos procedimientos y estrategias para evaluar de manera rigurosa el trabajo realizado por los miembros del equipo y para anticipar los resultados que podrían alcanzarse con la cantidad apropiada de tiempo y recursos. Este proceso de evaluación se lleva a cabo con el objetivo de garantizar que la organización esté en el camino correcto hacia el logro de sus metas y que el trabajo se realice de manera eficiente y eficaz.

En la etapa de control, se establecen normas y estándares de rendimiento claros y medibles que sirven como puntos de referencia para evaluar el desempeño real. Estas normas proporcionan una base sólida para la medición del desempeño, permitiendo a los gerentes y supervisores recopilar datos y evidencia con el fin de comparar el trabajo realizado con los estándares establecidos. La medición del desempeño es un componente crítico del control, ya que brinda información valiosa sobre el grado de éxito en la consecución de los objetivos organizacionales (Koontz *et al.*, 2012). Cuando se identifican desviaciones significativas entre el desempeño real y las normas establecidas, se requieren acciones correctivas. La corrección de desviaciones es una parte vital del proceso de control, ya que implica tomar medidas para ajustar el rumbo y alinear el desempeño con los objetivos organizacionales. Además, la retroalimentación desempeña un papel fundamental en esta etapa, ya que proporciona a los miembros del equipo información clave sobre su desempeño, permitiéndoles comprender sus fortalezas y debilidades, y ofreciendo orientación para la mejora.

Es decir, la etapa de control es un punto crítico en el proceso administrativo que garantiza que la organización se mantenga en la dirección correcta hacia el logro de sus metas. A través del establecimiento de normas, la medición del desempeño, la corrección de desviaciones y la retroalimentación, esta fase fomenta la mejora continua y la optimización de las operaciones en la organización.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes internacionales

Lizardo (2019) en la tesis titulada: “Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica”, plantea como objetivo: examinar la relación entre el desarrollo del eGobierno en los países latinoamericanos y la percepción de corrupción que tienen sus ciudadanos, buscando encontrar factores intervinientes para explicar esa relación. La metodología que desarrolló fue el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional múltiple y diseño no experimental. El autor concluye que existe una correlación de 0,623, la percepción de la corrupción disminuye en 2,68 puntos (en una escala de 0 a 10), el gobierno electrónico es de 38,8% de la variación en la percepción de la corrupción en los países latinoamericanos. Las variables intervinientes institucionalismo, madurez de la democracia y confianza política también mostraron correlaciones con la percepción de la corrupción de 0,831, 0,846 y 0,424.

Rodríguez-Román (2021) en el artículo titulado: “Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina”, plantea como objetivo: analizar el gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. La metodología que utiliza es analítica de tipo sintética, en comprender como interactúa el gobierno electrónico con la gobernanza efectiva de las localidades. El autor concluye que, en América Latina, el gobierno electrónico ha ido avanzando hacia su consolidación en los últimos diez años; sin embargo, su mayor fortaleza radica en una relación con el usuario; es decir, se concibe como una forma de simplificar los trámites administrativos, reduciendo la burocracia, ante lo cual la participación ciudadana para ayudar a diseñar las políticas locales, y más aún, para ser protagonista de ellas, es aún una preocupación teórica.

Encarnación *et al.* (2021) en el artículo titulado: “Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador”, plantea como objetivo: analizar los elementos jurídicos del gobierno electrónico (e-gobierno) en Ecuador. La metodología utiliza es el cualitativa de tipo hermenéutico de revisión documental que sistematiza la información secundaria y base jurídica. Los autores concluyen que un gobierno electrónico puede promover políticas específicas y mecanismos prácticos para la participación electrónica mediante el uso de las TIC en los procesos de información, consulta, toma de decisiones, control y ejecución mediante la

implementación del gobierno electrónico, independientemente del nivel de gobierno que ocupe dentro de la administración pública. En consecuencia, los ciudadanos deben participar más en la toma de decisiones de la administración local gracias al gobierno electrónico. Si bien es cierto que los municipios son los niveles de gobierno más cercanos a los ciudadanos, deben mejorar la eficacia de su administración ofreciendo servicios del más alto calibre y, al mismo tiempo, incitando a participar a todos los administrados por medio del gobierno electrónico.

Zamora *et al.* (2018) en el artículo titulado: “El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública”, plantea como objetivo: mostrar cómo la administración pública ecuatoriana se ha transformado, durante los últimos ocho años, a través de las herramientas de Gobierno Electrónico. La metodología utilizada es análisis exploratorio descriptivo del concepto de gobierno electrónico y su creación a partir del uso de las TIC's. Los autores concluyen que la adopción de políticas públicas eficaces, los cambios estructurales y las mejoras de la democracia forman parte de la adopción de la administración electrónica, que es sin duda una herramienta innovadora muy amplia y de gran envergadura. Esto implica un compromiso a largo plazo por parte del gobierno y una participación activa de los ciudadanos para lograr una mejora y actualización continuas de los procesos. Además, es esencial para la prosperidad de un país, la innovación tecnológica y su aplicación en la administración pública también permiten comprometerse con el ciudadano de a pie, lo que legitima al gobierno que el pueblo elige.

Tello (2020) en el artículo titulado: “Mecanismos de gobierno electrónico para potenciar la participación ciudadana y la gestión administrativa en Colombia”, plantea como objetivo: conocer sobre gobierno electrónico en las zonas del país que están siendo evaluadas. La metodología que utiliza es el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. El autor concluye que la evaluación de la administración del gobierno electrónico sigue siendo mala (45%). Se determinó que el público piensa que el sitio web es ineficaz para las distintas categorías o tareas a realizar. Por otro lado, los empleados municipales no han hecho uso de las salas de chat, las salas de conferencias y los canales de encuesta que el portal web del Min ICT (tanto el antiguo como el nuevo) ofrece para fomentar la participación. Las municipalidades responden que, dado que producen transmisiones en vivo, permiten un formulario previo en el que los residentes pueden registrar sus quejas y hacen accesibles las

redes sociales, fomentan la participación ciudadana a través de canales distintos de los sitios web en ejercicios como los de rendición de cuentas.

De Grande (2020) en el artículo titulado: “Gobierno Electrónico y Accesibilidad: disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la Argentina”, plantea como objetivo: construir una herramienta para monitorear la disponibilidad del servicio de un conjunto de sitios estatales de servicios e información pública. El autor concluye que el "tiempo de espera" representa el 80,83% de todos los fallos en los ministerios nacionales, cuando una página no responde a una solicitud tras 20 segundos de espera después de haber establecido con éxito una conexión, el monitor registra este fallo. Técnicamente, esto puede ocurrir por varias razones, pero siempre indica que la página solicitada estaba esperando el acceso a un recurso, como una conexión de red a otro servidor o un registro en las bases de datos que otro proceso estaba escribiendo. Las agencias estatales muestran un esquema de fallos diferente por tipo de error, con los fallos más comunes divididos en tres categorías de tamaño comparable, siendo "Timeout" el más frecuente, pero sin alcanzar el 36,88% de las instancias. El error HTTP 503, que se produce cuando el servidor web puede conectar con el solicitante, pero falla al intentar construir la página de respuesta porque el sitio solicitado no es ejecutable, es la segunda causa más común de fallo en esta categoría, produciéndose en el 32,75% de los casos.

Cumana & Marval (2009) en el artículo titulado: “Implementación del gobierno electrónico en tres municipios de sexta categoría en Colombia. Un estudio de caso”, plantea como objetivo: identificar los factores que han facilitado u obstaculizado la implementación del componente de Gobierno Abierto de la Estrategia de Gobierno en Línea en tres municipios de sexta categoría, con base en un estudio de caso. La metodología utilizada es cuantitativa – descriptivo. Los autores concluyen que la importancia del uso del gobierno electrónico dentro de las organizaciones gubernamentales venezolanas, crea nuevas vías para integrar a todas las facetas del país en la administración pública, permitiendo el buen funcionamiento de las operaciones realizadas por los entes que conforman la estructura organizativa del gobierno y creando espacios donde la información esté disponible de manera continua, precisa y abierta a todos. Las instituciones gubernamentales están utilizando las tecnologías de la información y la comunicación con más fuerza que nunca en un esfuerzo por prestar mejores servicios y responder a sus actividades, y

al hacerlo, pretenden incluir a todos los que conforman nuestro país en alguna capacidad de su administración.

1.2.2. A nivel nacional

Díaz *et al.* (2022) en el artículo titulado: “Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad”, plantea como objetivo: determinar la relación entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021. La metodología utilizada es cuantitativa tipo básica y diseño no experimental. Los autores concluyen que los usuarios carecen de datos actualizados, lo que afecta a la ejecución precisa de las solicitudes y los procedimientos mal registrados y programados, el nivel de los servicios de administración electrónica se sitúa por término medio en el 75%. La municipalidad distrital de San Martín presenta un nivel medio de satisfacción de los consumidores (77%). En la municipalidad distrital de San Martín, existe una correlación sustancial entre las dimensiones de los servicios de gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios, con una significancia bilateral de 0.000 y coeficientes Rho de Spearman de 0.597, 0.351, 0.457 y 0.509. Finalmente, existe una asociación entre la utilización de los servicios de administración electrónica y la satisfacción de los usuarios, con una significación bilateral de 0,000 y un valor de correlación Rho de Spearman de 0,701.

Támara & Espinoza (2023) en el artículo titulado: “Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública”, plantea como objetivo: establecer el estado del arte del gobierno electrónico en la administración pública a nivel global, tanto de Perú como en el mundo. La metodología que utiliza es cuantitativa de tipo descriptivo no experimental, basado en la recolección de fuentes bibliográficas. Los autores concluyen que los enfoques eGovqual, Servqual, Blockchain y la encuesta de satisfacción con los servicios de administración electrónica destacan entre los 28 instrumentos de evaluación de la administración electrónica para la administración pública que se han descubierto. La investigación también incluye instrumentos para la evaluación y la implementación que son plenamente operativos, y los resultados son intrigantes para las naciones en desarrollo.

Espinoza (2022) en el artículo titulado: “Gobierno electrónico en el Perú: evaluación de los servicios”, plantea como objetivo: desarrollar y validar un instrumento para medir las percepciones de los ciudadanos sobre la calidad del servicio de los sitios o

portales del gobierno electrónico. La metodología utilizada es cuantitativa de tipo descriptivo y diseño no experimental. El autor concluye en cuanto a la eficacia, sólo el 10% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la administración electrónica, mientras que el 70% restante se opone. Del mismo modo, en lo que se refiere a la confianza, sólo el 30% está totalmente de acuerdo con la administración electrónica, mientras que el 40% restante se opone. Del mismo modo, cuando se trata de la credibilidad de la administración electrónica, sólo el 60% de los encuestados está totalmente de acuerdo, mientras que el 10% restante se opone. Por último, en cuanto al apoyo de los ciudadanos, sólo el 50% está totalmente a favor de la administración electrónica, mientras que el 20% restante la desaprueba.

Paco (2021) en la tesis titulada: “Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli del 2019”, plantea como objetivo: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Gerencia de Administración y Finanzas en la Municipalidad Distrital de Yauli del 2019. La metodología utilizada es cuantitativa de tipo descriptivo - relacional y diseño experimental. El autor llega a la conclusión que existe una fuerte correlación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Yauli, periodo 2019, con una relación de 77,3%, donde se afirma que el nivel de presencia del gobierno electrónico es adecuado en el 75,0% y que son responsables de la eficiencia de la gestión administrativa en el 64,3%.

Pinares (2022) en la tesis titulada: “Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022”, plantea como objetivo: determinar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022. La metodología que utiliza es de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental transeccional. El autor concluye, la primera dimensión, "Presencia", resultó ser deficiente en un 52,2%, regular en un 28,6% y eficaz en un 19,2%; la segunda, "Interacción", resultó ser deficiente en un 45,9%, regular en un 38,3% y eficaz en un 15,7%; la tercera, "Transacción", resultó ser deficiente en un 48,3%, regular en un 35,4% y eficaz en un 16,3%; y la cuarta, "Transformación", resultó ser deficiente en un 54,1%, regular en un 35,4% y eficaz en un 16,3%. Los resultados de la quinta dimensión, "Participación democrática", fueron de un 48,6% en el nivel

deficiente, un 34,6% en el nivel regular y un 16,8% en el nivel eficaz. Los resultados de la cuarta dimensión, "Transformación", fueron del 54,1% en el nivel deficiente, el 28,6% en el nivel regular y el 17,3% en el nivel eficiente.%. Finalmente, afirma que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables, para ello se aplicó el índice de correlación de Rho de Spearman obteniendo un valor de 0,890, asimismo, se destacó que la dimensión de participación democrática de la variable gobierno electrónico es la que presenta mayor correlación con la variable gestión administrativa, en tal sentido se desprende que a mayor implementación de un gobierno electrónico, mayor es el desempeño de la gestión administrativa o viceversa.

Barrionuevo (2022) en la tesis titulada: "Gobierno electrónico y su relación en la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021", plantea como objetivo: determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos. La metodología empleada, corresponde a un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental transeccional correlacional, El autor concluye que, en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021, existe una relación positiva significativa entre la variable gobierno electrónico y la variable gestión administrativa, con un valor de Rho de Spearman de 0,824. Esto se debe a que los servidores de la Municipalidad de Los Olivos son percibidos favorablemente en ámbitos del gobierno electrónico como la transformación digital institucional (digitalización de documentos y uso de plataformas para realizar pagos electrónicos) y el rediseño de procesos de gestión (apostando por herramientas como la firma electrónica o las reuniones virtuales), la infraestructura digital (inversión en equipamiento y redes digitales de la municipalidad), y el rol articulador del gobierno electrónico.

Calmett (2021) en la tesis titulada: "Influencia del e – gobierno en la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Islay, Arequipa 2019", plantea como objetivo: determinar la influencia del e - gobierno en la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Islay, Arequipa que es una institución que está dedicada a brindar servicios públicos. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, de nivel relacional y de diseño no experimental pues no se manipuló ninguna de las variables. El autor concluye que el 67,4% de los empleados, debería

tenerse en cuenta constantemente la ampliación de las actividades en línea, ya que son considerablemente más cómodas que las operaciones en persona. Sin embargo, el 23,9% de los empleados afirma que casi siempre debería tenerse en cuenta la ampliación de las actividades en línea. 31 11 11 4 0 0 67,4% 23,9% 23,9% 8,7% 0,7% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 10,0% 20,0% 30,0% 40,0% 50,0% 50,0% 60,0% 70,0% 80,0% 0 5 10 15 20 25 30 35 Casi a menudo Casi a menudo Muy raramente Ocasionalmente Nunca porcentaje de frecuencia 119 Deberían tenerse en cuenta más operaciones en línea para que el cliente pueda realizar cómodamente su trámite desde donde se encuentre sin dificultad. De este modo se mejorará el servicio prestado a los residentes, al tiempo que se ahorrará tiempo. La Chi-Cuadrado de los resultados revela un valor Sig para gobierno electrónico de 0,03 y un valor Sig para acceso a la información de 0,00; ambos son al Alfa de 0,05, lo que denota una mejora significativa entre ambos. Adicionalmente, se afirma que el gobierno electrónico influye significativamente en la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Islay.

1.2.3. A nivel local

Flores (2022) en la tesis titulada: “Motivaciones y estrategias de implementación del gobierno electrónico y su impacto en la modernización de la gestión pública (estudio de caso)”, plantea como objetivo: establecer las motivaciones y caracterizar las estrategias de implementación del gobierno electrónico por parte de los directivos del Gobierno Local de Puno, además de determinar el impacto en la modernización de la gestión pública. La metodología utilizada es el enfoque cualitativo, de tipo fenomenológico y hermenéutico. La autora concluye: primero que está relacionada con la estrategia de modernización de la alcaldía, que contemplaba la GE y una cultura de cero papeles. La segunda hablaba de la necesidad de desarrollar el gobierno electrónico debido a la falta de un sistema que coordinara toda la administración, áreas y oficinas del gobierno local de Puno. La tercera razón era seguir los procedimientos establecidos por el gobierno nacional en el departamento de Puno. El cuarto incentivo tenía que ver con las culturas de trabajo de algunos directivos que habían trabajado anteriormente en naciones con normas contemporáneas más estrictas, lo que hacía que su implantación fuera imprescindible para ellos. La quinta razón tiene que ver con la disposición de ciertos servidores a mejorar la facilitación del servicio anteponiendo la comodidad del usuario.

Bejar (2022) en su tesis “E-government como herramienta para la mejora de la gestión en la UGEL Puno”. Emprendida con el objetivo de Comprobar que el E-GOVERNMENT mejora la gestión de informes de los directores de las IIEE de la UGEL Puno. Emergiendo con a partir del método científico con enfoque cuantitativo, de diseo cuasi – experimental, usando técnicas de entrevista y observación, las encuestas y análisis documental como instrumentos tomando en cuenta una población constituida por 629 directores de IIEE cuya muestra es representada por 180 de ellos. El autor concluye que la. gestión de los informes se puntúa con una media de 2,6711 (53,42% de aceptación) antes de la aplicación del E- GOBIERNO (PRE-TEST), y con una media de 3,9889 (79,78% de aceptación) después de la aplicación del E- GOBIERNO (POST-TEST). La gestión se valora en una escala de Likert que va de poco suficiente (2,6711) a adecuada (3,9889), siendo 5,00 la nota más alta. Además, los estudios de usabilidad revelan que el 77,22% de los usuarios cree que la aplicación es accesible, el 75,00% cree que es rápida, el 76,67% cree que es fácil de usar, el 63,89% cree que es agradable en dispositivos móviles y más del 74,44% cree que tiene un diseño amigable, comprensible y adecuado para todos.

Crespo (2020) en su investigación “El impacto del gobierno electrónico en la gestión municipal de los distritos de la provincia de San Román 2019”, plantea como objetivo: diagnosticar los avances en temas de implementación del gobierno electrónico que se vienen ejecutando. La metodología utilizada es cuantitativo diseño no experimental, de carácter descriptivo, longitudinal de carácter aplicativo. El autor concluye que los municipios de distrito de la provincia de San Román, el desarrollo de aplicaciones de administración electrónica avanza o no de forma óptima. Es posible alcanzar estos niveles de respuesta, aunque haya pocas aplicaciones, los municipios de distrito no suelen ofrecer tantos servicios y carecen de las ventajas que suelen tener los municipios metropolitanos. Esto también es cierto si se tiene en cuenta que sólo se sistematizan las licencias y otras solicitudes sencillas, y que el acceso a Internet y las comunicaciones electrónicas son cada vez más habituales para poner todo esto en práctica.

Chucuya (2017) en la tesis titulada: “Modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli – 2016”, plantea como objetivo: desarrollar un modelo de Gobierno Electrónico para generar mayor beneficio en la gestión pública de la municipalidad y prestar servicios rápidos y transparente a los

ciudadanos. La metodología aplicada es cuantitativa, la técnica aplicada RUP. El autor concluye según, la prueba de hipótesis, se tomó en consideración la prueba estadística Z normal con un nivel de significación de 0,05%, N = 43, encontrándose que el desarrollo de la aplicación ha sido efectivo y práctico. El 56% de los encuestados indica que el Modelo de Gobierno Electrónico optimiza la Gestión en el Municipio, lo que indica que tiene regular aceptación. Finalmente, la adopción del Modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la Provincia de Chucuito - Juli, que fue posible gracias a las encuestas realizadas a los empleados, permite el registro de operadores con facilidad y amabilidad en el proceso legal y la generación de boletas de pago en línea, al tiempo que requiere menos atención que otras tareas manuales.

Huanca-Frias *et al.* (2021) en la tesis titulada: “Modelo de gobierno electrónico para la gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli – 2016”, plantea como objetivo: determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. La metodología utilizada es cuantitativa con alcance relacional. Los autores concluyen que la provincia de Puno es la que más ha avanzado, con un 48%, y Sandía la que menos, con un 14%, alcanzando el 76,92% de las municipalidades provinciales una etapa incipiente en el proceso de modernización. los de Moho califican la calidad de la atención como alta (43,75%), mientras que los de San Román la califican como mala (46,20%). En las municipalidades provinciales de la zona de Puno, se determina que no existe relación entre la modernidad de la gestión pública y el calibre de la atención al usuario ($p > 0.05$).

Flores (2019) en la tesis titulada: “Representación social de los usuarios de la Ugel Puno en relación al gobierno electrónico”, plantea como objetivo: caracterizar la representación social de los usuarios de la UGEL Puno en relación al gobierno electrónico, la misma que es concebida como una innovación a partir de las tecnologías de información y comunicación. La metodología utilizada fue cualitativa. La autora concluye que los usuarios urbanos y rurales tienen diferentes niveles de conocimiento en cuanto a las funciones fundamentales del gobierno electrónico: el acceso a la tecnología aún está en proceso de implementación, principalmente en las zonas rurales; la función de transparencia no es favorable porque el acceso a la información presupuestaria y financiera aún es limitado; la función de eficacia es



favorable expresada en la atención ágil y rápida; y la función de eficiencia es favorable expresada en el ahorro de tiempo como resultado de la implementación de la tecnología.

Zela (2020) en la tesis titulada: “Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno – 2019”, plantea como objetivo: determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. La metodología es de carácter cuantitativa con alcance relacional. El autor concluye que Puno es la que más ha avanzado, con un 48%, y Sandia la que menos, con un 14%, con lo que el 76,92% de los municipios provinciales se encuentran en una fase incipiente del proceso de modernización. En Moho, el 43,75% de los consumidores califica la calidad de la atención como alta, en comparación con San Román, donde la calificación es 46,92% más baja. Finalmente afirma que no existe relación significativa entre las variables modernización de la gestión pública y calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región de Puno.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema

En el contexto internacional, la transformación digital y la modernización del Estado, es un tema relevante que tiene como objetivo ofrecer nuevos bienes y servicios de forma eficiente y eficaz. La aparición de internet ha cambiado las formas de comunicación, los métodos educativos y las relaciones sociales (Sanchez, 2023). En ese contexto, el gobierno electrónico (e-government, por sus siglas en inglés), comúnmente denominado administración electrónica, es uno de los aspectos más importantes de la modernización del Estado. La administración electrónica se basa en el uso de las Tics para ofrecer bienes y servicios de una entidad pública en general. Su objetivo es mejorar la experiencia de interacción digital entre estos actores a la hora de realizar solicitudes u obtener bienes y servicios, lo que simplifica los procedimientos administrativos (Calero, 2023). Desde esa perspectiva, en América Latina menos del 73% de los países cuentan con una estrategia sólida de gobierno electrónico, y sólo el 30% de las operaciones administrativas pueden realizarse totalmente en línea. En consecuencia, en esta región aún no se ha logrado tanto éxito. En ese sentido, Pasquali (2020) indica que en nuestro continente, Uruguay es el país latinoamericano con mayor grado de desarrollo de la “e-government” (según su capacidad para ofrecer servicios y productos en línea, infraestructura digital y recursos humanos), seguido de Argentina, Chile, Brasil y Perú (en el puesto 71 del mundo) (Calero, 2023).

En el contexto nacional, la praxis del gobierno electrónico sólo alcanzaba el 21% antes de la pandemia, pero esta cifra aumentó al 39% durante la pandemia. A pesar de las circunstancias, esta situación no ha mejorado, como ocurre con el hecho de que, en

tiempos de restricción, casi el 50% de los ciudadanos realizaban sus trámites en persona. Además, sólo el 30% de los funcionarios públicos tenían competencias digitales generando una brecha digital de 70 % de funcionarios que no contaban con la capacidad y competencia digital de uso y manejo de las tecnologías de información y comunicación (Roseth *et al.*, 2021; Pillaca, 2022). En ese contexto, importante mencionar la Ley de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27658) que es la base para la implantación y el crecimiento de la administración electrónica en Perú. Esta ley tiene como objetivo aumentar la eficacia en la respuesta a las solicitudes ciudadanas de bienes y servicios públicos. Sin embargo, la modernización del Estado peruano aún no se ha extendido a todos sus componentes, sólo el 57% de los servidores digitales a nivel nacional, según la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, se encuentran operativos, ofreciendo datos actualizados y búsqueda de documentos en tiempo real. Por otro lado, los organismos públicos descentralizados como los gobiernos municipales el nivel de desarrollo del gobierno electrónico es muy bajo (Calero, 2023).

En el contexto local, los gobiernos locales de la región de Puno, siguen desadaptados de la realidad de la sociedad de conocimiento y red. Los procedimientos que se realizan en estas Municipalidades aún no han sido erradicados totalmente, a pesar de los esfuerzos por consolidar este tipo de gobernanza en sus diferentes fases: Presencial, interacción, transacción y transformación, “las cuales aparecen de acuerdo con la visión que tiene cada institución por satisfacer los requerimientos de información y de comunicación, conforme a la demanda de los ciudadanos y/o usuarios” (p. 42). Los gobiernos provinciales y distritales en la actualidad reavivan con mayor realce los trámites burocráticos de gestión administrativa presenciales “planificación, organización, dirección y control”, por desconocimiento de los beneficios del gobierno electrónico, personal administrativo y funcionarios que desconocen los beneficios de los tics y finalmente el área usuaria, la población en su conjunto en la mayoría desconoce del uso y manejo de las herramientas tecnológicas que benefician a la modernización de la gestión pública por medio del gobierno electrónico.

2.2. Enunciados del problema

2.2.1. Pregunta general

- ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno- 2023?

2.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es la relación que existe entre la fase presencia del gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno- 2023?
- ¿Cómo es relación que existe entre la fase interacción del gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno- 2023?
- ¿Qué relación existe entre la fase transacción del gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno- 2023?
- ¿Cómo es relación que existe entre la fase transformación del gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno- 2023?

2.3. Justificación

Los gobiernos de todo el mundo están desarrollando e implantando servicios electrónicos desde la pasada década, buscando ofrecer a los ciudadanos un alto nivel de calidad y disponibilidad (24 horas al día, 365 días al año), satisfaciendo así las nuevas necesidades de la población (Becerra, 2022). La modernización la gestión pública en nuestro país se ha venido dando paulatinamente en las diferentes instituciones, incluyendo normas que regulan su implementación y proceso, como la Ley N° 27658, Ley Marco para la Modernización de la Gestión del Estado, modificada por la Ley N° 30039 y el D.L. N° 1446, el mismo que promueve la modernización de la gestión pública en todos los niveles de gobierno, mejorando en definitiva la gestión pública a través de la innovación tecnológica.

En ese sentido, la presente investigación se desarrolla buscando aportar con propuestas teóricas, prácticas y técnicas, que promuevan la implementación del gobierno electrónico en los diferentes gobiernos municipales de nivel provincial y distrital. Desde el aspecto personal, la investigación busca contribuir con el aporte teórico sobre los procesos del gobierno electrónico y la incidencia en la gestión administrativa en sus diferentes componentes: planificación, organización, dirección y control. Desde el aspecto institucional, el estudio aporta con resultados técnicos que permitirán identificar el nivel de utilidad del gobierno electrónico en los gobiernos locales, también, permite analizar la realidad de los gobiernos locales frente a la modernización de la gestión pública con la

implementación de los procesos administrativos electrónicos. Finalmente, desde el aspecto de atención a las demandas y necesidades de la población, el estudio buscará contribuir a la población con resultados lógicos que permitan analizar la situación actual del gobierno local de Puno frente a la modernización de la gestión pública por medio del gobierno electrónico, a la vez busca sensibilizar a la población sobre las herramientas electrónicas que permitan el acceso simplificado a los trámites administrativos dentro de las instituciones sin importar el tiempo y espacio geográfico (24 horas al día, 365 días al año).

Por otro lado, el estudio tiene utilidad metodológica desde el enfoque cuantitativo, porque contribuirá con el proceso riguroso de la validación de los instrumentos, que permitirá medir la percepción de usuarios frente al gobierno electrónico y gestión administrativa en el contexto de la modernización de la gestión pública.

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.

2.4.2. Objetivos específicos

- Examinar la relación que existe entre la fase presencia del gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.
- Explicar la relación que existe entre la fase interacción del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.
- Analizar la relación que existe entre la fase transacción del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.
- Describir la relación que existe entre la fase transformación del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

- La relación es significativa entre el gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023

2.5.2. Hipótesis específicas

- La relación es significativa entre la fase presencia del gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.
- La relación es significativa entre la fase interacción del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.
- La relación es significativa entre la fase transacción del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.
- La relación es significativa entre la fase transformación del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Lugar de estudio

El área de estudio de este proyecto se ubicó en la Municipalidad Provincial de Puno, situada en la Provincia de Puno, el Distrito de Puno y la Región de Puno. La Municipalidad Provincial de Puno funciona como el órgano de gobierno local para la provincia y el distrito de Puno. El Distrito de Puno abarca una superficie territorial de 460,63 km², lo que equivale al 7,1% del área total de la Provincia de Puno. En términos de la extensión urbana de la ciudad de Puno, esta ocupa 17.4 km², representando el 3.8% del territorio total del distrito de Puno. El paisaje físico abarca desde la costa oeste del lago Titicaca, dentro de la bahía interior de Puno, extendiéndose sobre un terreno ligeramente ondulado y rodeado de colinas.

3.2. Población

La población se refiere al conjuntos de personas, organizaciones, estudiantes, docentes que pertenecen a una institución en su conjunto, etc. (Arias-Gómez *et al.*, 2016; Cárdenas, 2018). La población de estudio fueron los habitantes del área urbana de la ciudad Puno que realizan con regularidad los trámites administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, que asciende en total a 138912 habitantes (INEI, 2017).

3.3. Muestra

La muestra se refiere al subgrupo de la población de estudio seleccionado a través de los métodos estadísticos probabilísticos y no probabilísticos, según corresponda el tipo estudio investigación (Cárdenas, 2018). Para el desarrollo de investigación se utilizó el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, que a continuación desarrollamos:

a) Formula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{N^2 + Z^2 PQ}$$

b) Donde:

n:	Muestra de estudio	: 266
N:	Población de estudio	: 3500
Z:	Porcentaje de confianza	: 1.96
P:	Variabilidad positiva	: 0,5
Q:	Variabilidad negativa	: 0,5
E:	Porcentaje de error	: 0,06

c) Efectuando

$$= \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)(463)}{463 (0.06)^2 + 1.96^2(0.5). 5)}$$

$$n = 266$$

El tamaño muestral para el ámbito de estudio asciende en total a 266 usuarios a quienes se aplicó la encuesta.

3.4. Método de investigación

La investigación corresponde al enfoque cuantitativo, diseño no experimental porque no se manipulan las variables deliberadamente, el nivel de investigación es descriptivo – correlacional, en un primer momento se hace la descripción de resultados en tablas y figuras y correlacional porque se hace la relación entre las variables para determinar el nivel de relación de cada variable de acuerdo a una prueba estadística (Hernandez *et al.*, 2014).

3.4.1. Enfoque de investigación

La investigación que sigue el enfoque cuantitativo se caracteriza por abordar fenómenos que son susceptibles de medición numérica. Esto implica que los

elementos estudiados, como el número de hijos, la edad, el peso, la estatura, la aceleración, la masa, el nivel de hemoglobina, el cociente intelectual y otros, pueden ser cuantificados y expresados en valores numéricos. Este enfoque se vale de técnicas estadísticas para analizar los datos obtenidos (Yucra & Bernedo, 2020; Hinojosa, 2023).

3.4.2. Diseño de investigación

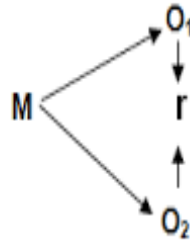
La investigación se basa en un diseño no experimental - transeccional, el estudio se llevó a cabo durante un único período correspondiente al año 2023. En los diseños no experimentales, por otro lado, se trata de aquellos en los que “las variables independientes ocurren sin manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (Hernández et al., 2014; p.152).

3.4.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación que se utiliza es descriptivo y correlacional. En un inicio, se centra en la descripción de los resultados a través de tablas y gráficos que desglosan las dimensiones e indicadores de la investigación (Hinojosa-Mamani, 2023). El aspecto descriptivo se centra en la recopilación de datos mediante cuestionarios relacionados con diversas características, niveles de desempeño, etc. Posteriormente, estos datos se presentan en tablas estadísticas que muestran las frecuencias absolutas y relativas (Apuke, 2017; Hernández et al., 2014). En una fase posterior, el estudio tiene como objetivo establecer relaciones entre dos o más variables de investigación. Esto se obtuvo mediante el análisis de tablas de contingencia o figuras, y se someten las hipótesis a pruebas estadísticas, tanto paramétricas como no paramétricas. El propósito es determinar el nivel de compensación que existe entre las variables y dimensiones de estudio.

La investigación presenta dos variables denominadas: gobierno electrónico y gestión administrativa, las mismas que están enmarcadas por el tipo de estudio descriptivo y correlacional. La variable 1 y 2 es determinada por el coeficiente correlación de Rho Spearman. A continuación, desarrollo, en la siguiente figura:

a) Donde:



- M = Muestra de estudio
- O1 = Gobierno electrónico
- O2 = Gestión administrativa
- r = Correlación de las variables

3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

El enfoque de investigación que se utilizó fue cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional y diseño no experimental. Las variables estudio son las denominadas: gobierno electrónico y gestión administrativa, que utilizaron como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por una serie de preguntas e ítems de tipo escala Likert, representada en dos afirmaciones positivas, dos negativas y una neutral, que nos permitió identificar las percepciones de los estudiantes por cada variable, dimensión e indicador de estudio (González & Ruiz, 2011). Los resultados se presentan en tablas estadísticas expresadas en frecuencias absolutas y relativas por cada variable y dimensión de estudio. La prueba estadística que se maneja es la prueba no paramétrica de Rho Spearman, que nos permitió identificar el nivel de correlación de las variables y dimensiones de estudio según el coeficiente de Spearman que afirma que la relación es significativa cuando el valor se aproxima a +1 y por el contrario si el coeficiente se aproxima al valor -1 denota que no existe correlaciones de las variables y/o objetivos de investigación.

A continuación, desarrollamos detalladamente las variables, dimensiones, indicadores y escala de medición que se usaron en el presente estudio de investigación de tipo descriptivo y correlacional.

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gobierno electrónico	Presencia	Disponibilidad básica Sitio web Acceso web Transparencia de información	Escala likert
	Interacción	Interacción Comunicación por correo Tecnología Mejoramiento web	
	Transacción	Tramites virtuales Intercomunicación con ciudadanos Internet Servicios	
	Transformación	Integración Transformación Articulación Reorganización interna	
Gestión administrativa	Planificación	Programación Capacitación Conocimiento Cumplimiento	
	Organización	Organigrama Iniciativa Recursos Responsables	
	Dirección	Gestiona Autoridad Articulación de funcionarios Incentivos	
	Control	Monitoreo Seguimiento Evaluación Cumplimiento de normas	

3.5.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada en la investigación consistió en la realización de una encuesta que comprende preguntas de tipo escala Likert, compuesta por dos afirmaciones positivas, dos negativas y una de carácter neutral o indiferente (Hinojosa-Mamani, 2023). La escala Likert de la presente investigación está integrada por las siguientes afirmaciones: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), regularmente de

acuerdo (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5). El cual está en coherencia con las variables, dimensiones e indicadores de la investigación (Gallardo, 2017).

El instrumento empleado en la investigación es un cuestionario, el cual comprende una serie de preguntas (Braun et al., 2020; Fabo & Kahanec, 2018). En un primer paso, el instrumento de estudio fue sometido a una validación mediante una prueba piloto y el cálculo del alfa de Cronbach, lo cual nos permitió evaluar el nivel de evaluación y coherencia interna de las preguntas o ítems. Luego, se procedió a validar el instrumento a través de la revisión de expertos, lo que contribuyó a mejorar su claridad, pertinencia y relevancia. A continuación, se detallan los aspectos importantes del instrumento.

Tabla 2

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumento
La encuesta: Es un método común en la investigación en ciencias de la salud que consiste en recopilar datos de un grupo de participantes para responder a las preguntas de la investigación. (Patel & Patel, 2023)	El cuestionario: Es una herramienta específica que se utiliza en una encuesta para recopilar datos. Consiste en un conjunto de preguntas que los participantes responden, ya sea en papel o electrónicamente (Piñosová, 2020).

3.5.1.1. Fiabilidad de Alfa de Cronbach

La fiabilidad del alfa de Cronbach, permite medir el nivel de consistencia o correlación interna de los ítems o preguntas de las variables y dimensiones de estudio de investigación, para determinar su nivel de confiabilidad estadística a través del puntaje obtenido por coeficiente se requiere un puntaje mayor $> .9$ que significa que existe una fiabilidad estadística alta o excelente pero si el coeficiente es menor $< .5$ demuestra que no existe fiabilidad y es deficiente los ítems o preguntas planteadas (Hinojosa, 2023; Christmann & Van Aelst, 2016). A continuación, presentamos la tabla del valor de coeficiente de alfa de Cronbach.

Tabla 3

Clasificación del nivel de fiabilidad de Alfa Cronbach

Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa
1	Excelente	[0.9, 1]
2	Muy bueno	[0.7, 0.9]
3	Bueno	[0.5, 0.7]
4	Regular	[0.3, 0.5]
5	Deficiente	[0, 0.3]

Fuente: (Tuapanta *et al.*, 2017).

El nivel de fiabilidad del Alfa de Cronbach, permite identificar la consistencia interna de los ítems, determinando la correlación positiva o negativa, que se expresa en la valoración de Alfa que se presenta en escala de excelente a deficiente, del instrumento de investigación. El valor deficiente indica que el instrumento no es fiable y debe ser suprimido o reformulado, el valor regular implica que debe suprimirse o hacer algunas modificaciones de los ítems, en tanto el valor bueno implica que el instrumento es algo aceptable, pero debe hacerse algunas modificaciones, a partir del nivel de valor 0.7 a más, se puede indicar que el instrumento es fiable, más un si se aproxima al valor 1 que es excelente.

3.5.1.1.1. Alfa de Cronbach de las variables de estudio

La fiabilidad de alfa Cronbach es una medida esencial en la investigación social y psicométrica. Esta estadística evalúa la consistencia interna y la correlación entre las preguntas o ítems que conforman las variables de estudio en un cuestionario o encuesta. Cuanto más alto es el valor de alfa Cronbach, mayor es la coherencia y la relación entre las preguntas. En otras palabras, un valor alto sugiere que las preguntas miden de manera consistente la misma construcción o concepto. Esta fiabilidad es crucial para asegurar que las mediciones sean precisas y que los resultados de la investigación sean confiables, lo que, a su vez, fortalece la validez de los hallazgos y la interpretación de los datos.

a) Formula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_{iS}^2}{S_T^2} \right]$$

b) Resultado

Tabla 4

Fiabilidad de alfa de cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	32

El valor del Alfa de Cronbach, que en este caso es de 0.944, es una medida de confiabilidad o consistencia interna de un conjunto de elementos dentro de una investigación. En el contexto de la investigación titulada "Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno", el Alfa de Cronbach se utiliza para evaluar la consistencia de las respuestas o medidas proporcionadas por los elementos en el estudio. Un valor de Alfa de Cronbach de 0.944 es muy alto y sugiere una alta consistencia entre los elementos que se están evaluando en la investigación. En otras palabras, esto indica que las preguntas, indicadores o ítems que componen la investigación tienen una fuerte relación entre sí y miden de manera coherente el constructo o fenómeno que se está estudiando, en este caso, la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad de Puno.

En términos estadísticos, un valor de Alfa de Cronbach tan elevado sugiere que las mediciones o preguntas en el estudio son fiables y que los resultados obtenidos son consistentes y precisos. Esto fortalece la validez de la investigación y sugiere que los datos recopilados son confiables para analizar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad de Puno. Los investigadores pueden tener una alta confianza en la consistencia y solidez de sus hallazgos, lo que respalda la calidad de la investigación.

3.5.1.2. Validación por juicio de expertos

La validación por juicio de expertos es parte fundamental en la investigación, y en este caso, se utilizó para evaluar el instrumento de investigación titulado "Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno – 2023". Este proceso implica la revisión crítica y la evaluación de la calidad y adecuación del instrumento por parte de individuos con experiencia y conocimientos especializados en el campo de estudio. En este contexto, se recurrió a tres expertos para llevar a cabo la validación por juicio de expertos, conformado por los siguientes expertos: Mtro. Jhonatan Hinojosa Mamani, M.Sc. Clodoaldo Arturo Sanchez Justo y M.Sc. Carlos Gualberto Tintaya Cari quienes evaluaron la validez de instrumento en cuanto a la relevancia, claridad y pertinencia, afirmando que el instrumento es viable y óptimo para su aplicación.

3.5.1.2.1. Cuantificación de validación “V de Aiken”

La cuantificación de la validación de V Aiken es un proceso esencial en la investigación que permite evaluar la calidad de los instrumentos utilizados en un estudio. Esta técnica se basa en la evaluación del juicio de expertos para determinar la relevancia, pertinencia y claridad de los elementos contenidos en el instrumento. Cuando se habla de "V Aiken" en la validación, se hace referencia a un valor que oscila entre 0 y 1. Un valor cercano a 1 indica que el instrumento tiene una alta validez de contenido, lo que significa que las preguntas, escalas y elementos del instrumento son relevantes y apropiados para medir el fenómeno que se está investigando. En otras palabras, un valor cercano a 1 sugiere que el instrumento cumple su propósito de manera efectiva.

Por otro lado, a medida que el valor de V Aiken se aleja de 1, se interpreta que la validez de contenido del instrumento disminuye. Esto significa que las preguntas o elementos pueden no ser tan adecuados o relevantes para medir el fenómeno en cuestión. En estos casos, es necesario revisar y reformular el instrumento, teniendo en cuenta las sugerencias de los expertos, para mejorar su calidad y precisión.

a) Formula:

$$V = \frac{\bar{X} - l}{k}$$

b) Donde

V : V de Aiken

\bar{X} : Promedio de calificación de jueces

K : Rango de calificaciones (Max-Min)

L : Calificación más baja posible

La validación de V Aiken es un componente crítico en la investigación, y los resultados que han determinado que el instrumento es óptimo y aplicable en el estudio "Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023". Cuando se habla de que el instrumento es "óptimo," se está destacando que cumple con los estándares y criterios necesarios para llevar a cabo una investigación válida y confiable. Esto significa que las preguntas, escalas y elementos del instrumento son adecuados y pertinentes para medir con precisión el fenómeno bajo estudio, que en este caso es el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno en 2023. La pertinencia se relaciona con la capacidad del instrumento para abordar de manera efectiva los aspectos clave de la investigación (ver anexo).

3.5.2. Prueba de hipótesis

Las pruebas de hipótesis son una parte esencial en la investigación científica, ya que son las afirmaciones que se ponen a prueba para determinar su validez. Se dividen en dos tipos clave: las hipótesis alternas y las hipótesis nulas. Las hipótesis alternas representan las expectativas del investigador, basadas en planteamientos teóricos, sobre lo que podría ocurrir en el estudio. Estas hipótesis buscan demostrar la existencia de una relación o efecto. Por otro lado, las hipótesis nulas establecen que no existe tal relación o efecto. La contrastación de ambas hipótesis a través de

pruebas estadísticas ayuda a tomar decisiones informadas sobre la validez de las afirmaciones, contribuyendo a la base de conocimientos científicos.

a) **Formula**

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 5

Coefficiente de Rho Spearman

Coefficiente Rho Spearman	Significado
De ±0.01 a ±0.19	Correlación Muy Baja
De ±0.20 a ±0.39	Correlación Baja
De ±0.40 a ±0.69	Correlación Moderada
De ±0.70 a ±0.89	Correlación Alta
De ±0.90 a ±0.99	Correlación Muy Alta
+1	Perfecta Positiva
-1	Perfecta Negativa
0	Correlación Nula

Fuente: (Martínez y Campos, 2015).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Fase presencia del gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023

La "Fase de Presencia del Gobierno Electrónico" y su relación con la "Gestión Administrativa" en la Municipalidad Provincial de Puno representan dos aspectos fundamentales en la modernización y mejora de la administración pública. La "Fase de Presencia del Gobierno Electrónico" se refiere a la etapa inicial en la implementación de tecnologías y servicios electrónicos en el ámbito gubernamental. En esta etapa, el enfoque se centra en la publicación de información básica en línea. Esto incluye la disponibilidad de normas, reglamentos, decisiones y otros aspectos relacionados con la estructura organizativa de la entidad gubernamental. Esta fase es esencial ya que establece las bases para una mayor transparencia y acceso a la información por parte de la ciudadanía y las empresas. Al poner a disposición esta información en línea, se crea un canal de comunicación y acceso a datos gubernamentales que antes podían ser difíciles de obtener. La relación entre la "Fase de Presencia del Gobierno Electrónico" y la "Gestión Administrativa" es crucial. El nivel de desarrollo de la presencia electrónica está directamente relacionado con la eficiencia y efectividad de la gestión administrativa. Cuanto más avanzada sea esta fase, más herramientas y recursos se ponen a disposición de los funcionarios y la ciudadanía para acceder a información, realizar trámites y participar en procesos gubernamentales. Esto puede simplificar procesos administrativos, reducir la burocracia y mejorar la toma de decisiones.

En la Municipalidad Provincial de Puno, los datos muestran la distribución de diferentes áreas en distintos niveles de desarrollo en la "Fase de Presencia del Gobierno Electrónico". Esto ofrece una visión detallada de cómo se están implementando tecnologías electrónicas y servicios en línea en diversas partes de la entidad. Al evaluar la relación entre esta fase y la "Gestión Administrativa", se puede identificar áreas que necesitan más atención y desarrollo tecnológico para mejorar la administración pública en su conjunto. A continuación, detallamos los resultados:

Tabla 6

Fase presencia del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Puno

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	5	1,9 %
Bajo	30	11,3 %
Regular	105	39,5 %
Alto	101	38 %
Muy alto	25	9,4 %
Total	266	100 %

La distribución de datos sobre la fase de "presencia del gobierno electrónico" en la Municipalidad Provincial de Puno ofrece una visión de la adopción de tecnologías y servicios electrónicos en esta entidad para el año en cuestión. En primer lugar, observamos que un 1.9% de las áreas analizadas en la municipalidad tienen un nivel "Muy bajo" de gobierno electrónico. Esto significa que, en estas áreas, la adopción de tecnologías electrónicas y la prestación de servicios en línea son prácticamente inexistentes o están en una fase muy inicial. El 11.3% se clasifica en la categoría "Bajo". Esto indica que, aunque un poco mejor que la categoría "Muy bajo", todavía hay un margen significativo para mejorar la implementación de tecnologías electrónicas y la oferta de servicios en línea en estas áreas específicas de la Municipalidad Provincial de Puno. Por otro lado, la mayoría de las áreas, un 39.5%, se encuentran en la categoría "Regular". En estas áreas, el gobierno electrónico está presente en un grado moderado. Es posible que existan algunos servicios en línea y disponibilidad de información, pero aún hay espacio para mejorar y expandir la presencia digital. El 38% de las áreas se catalogan como "Alto". Esto indica que se ha avanzado significativamente en la implementación de servicios y tecnologías electrónicas. En estas áreas, los ciudadanos y las empresas probablemente tienen un acceso amplio a servicios en línea y a información gubernamental. Finalmente, el 9.4% de las áreas se encuentran en la categoría "Muy alto",

lo que sugiere que un pequeño porcentaje de áreas de la Municipalidad Provincial de Puno ha alcanzado un nivel excepcional en la adopción de tecnologías digitales. En estas áreas, es probable que haya una amplia gama de servicios en línea y recursos digitales disponibles.

4.1.1. Resultados descriptivos de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023

La "Gestión Administrativa" en la Municipalidad Provincial de Puno es un componente vital en el funcionamiento eficiente y efectivo de esta entidad gubernamental. La gestión administrativa abarca una amplia gama de actividades y responsabilidades, desde la planificación y ejecución de políticas públicas hasta la supervisión de recursos humanos, la gestión financiera, la provisión de servicios públicos y la toma de decisiones estratégicas. Una gestión administrativa eficaz es esencial para garantizar que la Municipalidad cumpla con sus obligaciones y responsabilidades hacia los ciudadanos y la comunidad en general. Aquí hay algunos aspectos clave de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno: planificación, organización, dirección y control. A continuación, presentamos los resultados:

Tabla 7

Planificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	4	1,5 %
Bajo	32	12 %
Regular	87	32,7 %
Alto	139	52,3 %
Muy alto	4	1,5 %
Total	266	100 %

La tabla muestra la distribución de datos sobre la planificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno. En primer lugar, se destaca que un pequeño 1.5% de las áreas o departamentos analizados muestra un nivel "Muy bajo" de planificación administrativa. Esto sugiere que, en estas áreas, la planificación y organización de actividades administrativas son extremadamente deficientes o prácticamente inexistentes. Es crucial abordar estas áreas para mejorar la eficiencia

y efectividad de la gestión. El 12% se encuentra en la categoría "Bajo". Esto indica que, aunque ligeramente mejor que la categoría "Muy bajo", todavía existe un margen significativo para mejorar la planificación administrativa en estas áreas específicas. Esto implica que la entidad puede beneficiarse de una planificación más sólida y estratégica en estas áreas. La mayoría de las áreas, un 32.7%, se ubican en la categoría "Regular". En estas áreas, la planificación administrativa es moderada, lo que significa que se llevan a cabo esfuerzos para organizar y coordinar actividades, pero aún hay espacio para una planificación más efectiva y estratégica. Esto indica que se necesita un enfoque más sólido en la mejora de la planificación administrativa en estas áreas. Por otro lado, el 52.3% de las áreas se clasifican como "Alto", lo que indica un nivel significativamente alto de planificación administrativa. En estas áreas, la planificación es eficiente y efectiva, lo que conlleva a una gestión más organizada y estratégica de las actividades administrativas. Esto es un signo positivo de un enfoque sólido en la planificación en una proporción considerable de la entidad. Finalmente, un 1.5% de las áreas se encuentran en la categoría "Muy alto". Esto sugiere que un pequeño porcentaje de áreas en la Municipalidad Provincial de Puno ha alcanzado un nivel excepcional en la planificación administrativa. En estas áreas, la planificación es altamente eficiente y estratégica, lo que resulta en una gestión altamente efectiva y organizada de las actividades administrativas.

Tabla 8

Organización administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	0,8 %
Bajo	46	17,3 %
Regular	117	44 %
Alto	92	34,6 %
Muy alto	9	3,4 %
Total	266	100 %

Los datos presentados representan la distribución de niveles de eficiencia en la organización administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno. Aquí hay una interpretación en prosa de estos datos: En primer lugar, el 0.8% de las áreas de la entidad caen en la categoría de "Muy bajo" en términos de organización administrativa. Esto sugiere que en estas áreas, la organización y la estructura administrativa son extremadamente deficientes o prácticamente inexistentes. Es

imperativo abordar estas áreas de manera urgente para mejorar la eficiencia y la efectividad en la gestión. El 17.3% se encuentra en la categoría "Bajo". Esto indica que, aunque un poco mejor que la categoría "Muy bajo," todavía hay un margen significativo para mejorar la organización administrativa en estas áreas específicas. Esto subraya la necesidad de una estructura administrativa más sólida y estratégica para optimizar las actividades administrativas. La mayoría de las áreas, un 44%, se ubican en la categoría "Regular". En estas áreas, la organización administrativa es de nivel moderado, lo que significa que se están llevando a cabo esfuerzos para organizar y coordinar actividades, pero aún hay espacio para una organización más efectiva y estratégica. Esto indica que se necesita un enfoque más sólido en la mejora de la organización administrativa en estas áreas. Por otro lado, el 34.6% se clasifica como "Alto". Esto denota un nivel significativamente alto de organización administrativa en estas áreas. La gestión es más organizada y estratégica, lo que refleja un enfoque sólido en la organización administrativa en una parte considerable de la entidad. Finalmente, un 3.4% de áreas se encuentran en la categoría "Muy alto". Esto sugiere que un pequeño porcentaje de áreas en la Municipalidad Provincial de Puno ha alcanzado un nivel excepcional en la organización administrativa. En estas áreas, la organización es altamente eficiente y estratégica, lo que resulta en una gestión altamente efectiva y organizada de las actividades administrativas.

Tabla 9

Dirección administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0 %
Bajo	36	13,5 %
Regular	104	39,1 %
Alto	122	45,9 %
Muy alto	4	1,5 %
Total	266	100 %

Los datos presentados representan la distribución de niveles de eficiencia en la dirección administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno. Aquí tienes una interpretación en prosa de estos datos: En primer lugar, es importante notar que no se registró ningún nivel de "Muy bajo" en la dirección administrativa, lo que es un indicio positivo de que, al menos en las áreas analizadas, la dirección administrativa no es extremadamente deficiente o inexistente. El 13.5% de las áreas se clasifica

como "Bajo". Esto indica que, en estas áreas, la dirección administrativa necesita mejoras significativas para ser más eficiente y efectiva. Aunque no están en el nivel más bajo, aún hay margen para optimizar la gestión administrativa. La mayoría de las áreas, un 39.1%, se ubican en la categoría "Regular". En estas áreas, la dirección administrativa es de nivel moderado. Se están realizando esfuerzos para coordinar y organizar actividades administrativas, pero aún queda espacio para una dirección más efectiva y estratégica. Por otro lado, el 45.9% se clasifica como "Alto". Esto es una señal positiva, ya que indica que en estas áreas, la dirección administrativa es eficiente y efectiva. La gestión es más organizada y estratégica, lo que refleja un enfoque sólido en la dirección administrativa en una parte considerable de la entidad. Finalmente, un 1.5% de áreas se encuentran en la categoría "Muy alto". Esto sugiere que un pequeño porcentaje de áreas en la Municipalidad Provincial de Puno ha alcanzado un nivel excepcional en la dirección administrativa. En estas áreas, la dirección es altamente eficiente y estratégica, lo que resulta en una gestión altamente efectiva y organizada de las actividades administrativas.

Tabla 10

Control administrativo en la Municipalidad Provincial de Puno

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	0,8 %
Bajo	35	13,2 %
Regular	100	37,6 %
Alto	114	42,9 %
Muy alto	15	5,6 %
Total	266	100 %

Los datos presentados representan la distribución de niveles de eficiencia en el control administrativo en la Municipalidad Provincial de Puno. Aquí tienes una interpretación en prosa de estos datos: En primer lugar, se destaca que solo un mínimo 0.8% de las áreas de la entidad se encuentra en la categoría "Muy bajo" en cuanto a control administrativo. Esto sugiere que, al menos en las áreas analizadas, el control administrativo no es extremadamente deficiente o prácticamente inexistente, lo cual es una señal positiva. El 13.2% de las áreas se clasifica como "Bajo". Esto indica que en estas áreas, el control administrativo necesita mejoras significativas para ser más eficiente y efectivo. Aunque no están en el nivel más bajo, todavía hay margen para optimizar el control en estas áreas específicas. La mayoría

de las áreas, un 37.6%, se ubican en la categoría "Regular". En estas áreas, el control administrativo es de nivel moderado. Se están realizando esfuerzos para supervisar y mantener la gestión administrativa, pero aún queda espacio para un control más efectivo y estratégico. Por otro lado, el 42.9% se clasifica como "Alto". Esto es una señal positiva, ya que indica que en estas áreas, el control administrativo es eficiente y efectivo. La gestión está bien supervisada y organizada, lo que refleja un enfoque sólido en el control administrativo en una parte considerable de la entidad. Finalmente, un 5.6% de áreas se encuentran en la categoría "Muy alto". Esto sugiere que un porcentaje relativamente pequeño de áreas en la Municipalidad Provincial de Puno ha alcanzado un nivel excepcional en el control administrativo. En estas áreas, el control es altamente eficiente y estratégico, lo que resulta en una gestión altamente efectiva y organizada de las actividades administrativas.

4.1.2. Prueba de hipótesis específica 1

- Ha. La relación es significativa entre la fase presencia del gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno- 2023.
- Ho. La relación no es significativa entre la fase presencia del gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno- 2023.

Tabla 11

Prueba de Rho de Spearman de la hipótesis específica 1

	Rho de Spearman		Presencia	Gestión administrativa
Presencia	Coefficiente de correlación	de	1,000	,418**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		266	266
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	de	,418**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		266	266

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

Los datos estadísticos presentados muestran el coeficiente de correlación de Spearman entre la "Fase de Presencia del Gobierno Electrónico" y la "Gestión Administrativa" en la Municipalidad Provincial de Puno. Aquí tienes la interpretación: El coeficiente de correlación de Spearman es una medida estadística que evalúa la relación entre dos conjuntos de datos sin suponer una relación lineal

entre ellos. En este caso, se aplica a la "Fase de Presencia del Gobierno Electrónico" y la "Gestión Administrativa". El valor del coeficiente de correlación es 0.418. Este valor es positivo, lo que indica que hay una correlación positiva entre la "Fase de Presencia del Gobierno Electrónico" y la "Gestión Administrativa". En otras palabras, a medida que la "Fase de Presencia del Gobierno Electrónico" aumenta (indicando un mayor desarrollo de gobierno electrónico), también tiende a aumentar la eficiencia y efectividad de la "Gestión Administrativa" en la Municipalidad Provincial de Puno. El valor de p (Sig. bilateral) es muy bajo, con un valor de 0.000. Esto sugiere que la relación es estadísticamente significativa, lo que significa que la correlación entre la fase de presencia del gobierno electrónico y la gestión administrativa no es el resultado del azar. En cambio, indica que existe una relación real entre estos dos aspectos.

4.2. Fase interacción del gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023

Tabla 12

Fase interacción del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Puno

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0 %
Bajo	34	12,8 %
Regular	93	35 %
Alto	131	49,2 %
Muy alto	8	3 %
Total	266	100 %

Los datos presentados representan la distribución de niveles de desarrollo en la "Fase de Interacción del Gobierno Electrónico" en la Municipalidad Provincial de Puno. Aquí tienes una interpretación en prosa de estos datos: En primer lugar, es relevante notar que no se registraron áreas en la categoría "Muy bajo" en cuanto a la "Fase de Interacción del Gobierno Electrónico". Esto es una señal positiva, ya que indica que, al menos en las áreas analizadas, el desarrollo de la interacción electrónica en la administración pública no es prácticamente inexistente. El 12.8% de las áreas se clasifican como "Bajo". Esto sugiere que, en estas áreas, el desarrollo de la interacción electrónica es aún incipiente y que hay un margen significativo para mejorar la interacción digital en la gestión administrativa. La mayoría de las áreas, un 35%, se ubican en la categoría "Regular". En estas áreas, el gobierno electrónico ha avanzado moderadamente en términos de

interacción electrónica. Es posible que existan algunos servicios en línea y disponibilidad de información, pero aún queda espacio para mejorar y expandir la interacción digital. Por otro lado, el 49.2% se clasifica como "Alto". Esto es un indicativo positivo, ya que indica que en una proporción considerable de las áreas, la interacción electrónica es eficiente y efectiva. Los ciudadanos y las empresas probablemente tienen un buen acceso a servicios en línea y a información gubernamental. Finalmente, el 3% de las áreas se encuentran en la categoría "Muy alto". Esto sugiere que un pequeño porcentaje de áreas en la Municipalidad Provincial de Puno ha alcanzado un nivel excepcional en el desarrollo de la interacción electrónica. En estas áreas, es probable que haya una amplia gama de servicios en línea y recursos digitales disponibles.

4.2.1. Prueba de hipótesis específica 2

- Ha. La relación es significativa entre la fase interacción del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.
- Ho. La relación no es significativa entre la fase interacción del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.

Tabla 13

Prueba de Rho de Spearman de la hipótesis específica 2

	Rho de Spearman		Interacción	Gestión administrativa
Interacción	Coefficiente de correlación	de	1,000	,504**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		266	266
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	de	,504**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		266	266

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

Los datos estadísticos presentados reflejan el coeficiente de correlación de Spearman entre la "Fase de Interacción del Gobierno Electrónico" y la "Gestión Administrativa" en la Municipalidad Provincial de Puno. Aquí está la interpretación de estos datos: El coeficiente de correlación de Spearman es una medida estadística que evalúa la relación entre dos conjuntos de datos sin suponer una relación lineal entre ellos. En

este caso, se aplica a la "Fase de Interacción del Gobierno Electrónico" y la "Gestión Administrativa". El valor del coeficiente de correlación es de 0.504. Este valor es positivo y moderadamente alto, lo que indica una correlación positiva y significativa entre la "Fase de Interacción del Gobierno Electrónico" y la "Gestión Administrativa" en la Municipalidad Provincial de Puno. El valor de p (Sig. bilateral) es muy bajo, con un valor de 0.000. Esto sugiere que la relación es estadísticamente significativa, lo que significa que la correlación entre la fase de interacción del gobierno electrónico y la gestión administrativa no es el resultado del azar. En cambio, indica que existe una relación real y significativa entre estos dos aspectos.

4.3. Fase transacción del gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023

Tabla 14

Fase transacción del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Puno

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	0,8 %
Bajo	32	12 %
Regular	92	34,6 %
Alto	119	44,7 %
Muy alto	21	7,9 %
Total	266	100 %

Los datos presentados representan la distribución de niveles de desarrollo en la "Fase de Transacción del Gobierno Electrónico" en la Municipalidad Provincial de Puno. En primer lugar, se puede observar que se registraron una mínima presencia del 0,8% en la categoría "Muy bajo" en cuanto a la "Fase de Transacción del Gobierno Electrónico". Esto es una señal positiva, ya que indica que, al menos en las áreas analizadas, el desarrollo de la transacción electrónica en la administración pública no es prácticamente inexistente. El 12% de las áreas se clasifican como "Bajo". Esto sugiere que, en estas áreas, el desarrollo de la transacción electrónica está en una fase inicial y que hay un margen significativo para mejorar las transacciones electrónicas en la gestión administrativa. La mayoría de las áreas, un 34.6%, se ubican en la categoría "Regular". En estas áreas, el gobierno electrónico ha avanzado moderadamente en términos de transacciones electrónicas. Es posible que existan algunos servicios en línea que permiten transacciones, pero aún queda espacio para mejorar y expandir estas funcionalidades electrónicas. Por otro lado, el 44.7% se clasifica como "Alto". Esto es una señal positiva,

ya que indica que, en una proporción considerable de las áreas, las transacciones electrónicas son eficientes y efectivas. Los ciudadanos y las empresas probablemente tienen un buen acceso a servicios en línea que permiten realizar transacciones. Finalmente, el 7.9% de las áreas se encuentran en la categoría "Muy alto". Esto sugiere que un porcentaje relativamente pequeño de áreas en la Municipalidad Provincial de Puno ha alcanzado un nivel excepcional en el desarrollo de la transacción electrónica. En estas áreas, es probable que haya una amplia gama de servicios en línea que faciliten transacciones y procesos administrativos.

4.3.1. Prueba de hipótesis específica 3

- Ha. La relación es significativa entre la fase transacción del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno- 2023.
- Ho. La relación no es significativa entre la fase transacción del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno- 2023.

Tabla 15

Prueba de Rho de Spearman de la hipótesis específica 3

	Rho de Spearman		Transacción	Gestión administrativa
Transacción	Coefficiente de correlación	de	1,000	,455**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		266	266
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	de	,455**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		266	266

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

Los datos estadísticos presentados reflejan el coeficiente de correlación de Spearman entre la "Fase de Transacción del Gobierno Electrónico" y la "Gestión Administrativa" en la Municipalidad Provincial de Puno. Aquí está la interpretación de estos datos: El coeficiente de correlación de Spearman es una medida estadística que evalúa la relación entre dos conjuntos de datos sin suponer una relación lineal entre ellos. En este caso, se aplica a la "Fase de Transacción del Gobierno Electrónico" y la "Gestión Administrativa". El valor del coeficiente de correlación es de 0.455. Este valor es positivo y moderadamente alto, lo que indica una correlación

positiva y significativa entre la "Fase de Transacción del Gobierno Electrónico" y la "Gestión Administrativa" en la Municipalidad Provincial de Puno. El valor de p (Sig. bilateral) es muy bajo, con un valor de 0.000. Esto sugiere que la relación es estadísticamente significativa, lo que significa que la correlación entre la fase de transacción del gobierno electrónico y la gestión administrativa no es el resultado del azar. En cambio, indica que existe una relación real y significativa entre estos dos aspectos.

4.4. Fase transformación del gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023

Tabla 16

Fase de transformación del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Puno

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	6	2,3 %
Bajo	28	10,5 %
Regular	90	33,8 %
Alto	138	51,9 %
Muy alto	4	1,5 %
Total	266	100 %

Los datos presentados representan la distribución de niveles de desarrollo en la "Fase de Transformación del Gobierno Electrónico" en la Municipalidad Provincial de Puno. Aquí tienes una interpretación en prosa de estos datos: En primer lugar, es relevante notar que un pequeño 2.3% de las áreas se clasifican en la categoría "Muy bajo" en cuanto a la "Fase de Transformación del Gobierno Electrónico". Esto sugiere que, en estas áreas, el desarrollo de la transformación electrónica en la administración pública es extremadamente limitado o prácticamente inexistente. El 10.5% de las áreas se encuentran en la categoría "Bajo". Esto indica que en estas áreas, el desarrollo de la transformación electrónica está en una fase incipiente, lo que sugiere que existe margen para mejoras significativas en este aspecto. La mayoría de las áreas, un 33.8%, se ubican en la categoría "Regular". Esto significa que en estas áreas, la transformación electrónica está presente en un grado moderado. Es posible que haya esfuerzos para implementar tecnologías y procesos electrónicos, pero aún hay espacio para mejorar y expandir la transformación digital. Por otro lado, el 51.9% se clasifica en la categoría "Alto". Esto es un signo positivo, ya que indica que en una proporción considerable de las áreas, la

transformación electrónica es eficiente y efectiva. Los ciudadanos y las empresas probablemente tienen un buen acceso a servicios en línea y a procesos electrónicos.

4.4.1. Prueba de hipótesis específica 4

- Ha. La relación es significativa entre la fase transformación del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.
- Ho. La relación no es significativa entre la fase transformación del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.

Tabla 17

Prueba de Rho de Spearman de la hipótesis específica 4

	Rho de Spearman	Transformación	Gestión administrativa
Transformación	Coefficiente de correlación	de	1,000
	Sig. (bilateral)		,620**
	N		,000
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	de	266
	Sig. (bilateral)		,620**
	N		,000
			266

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

Los datos estadísticos presentados reflejan el coeficiente de correlación de Spearman entre la "Fase de Transformación del Gobierno Electrónico" y la "Gestión Administrativa" en la Municipalidad Provincial de Puno. Aquí está la interpretación de estos datos: El coeficiente de correlación de Spearman es una medida estadística que evalúa la relación entre dos conjuntos de datos sin suponer una relación lineal entre ellos. En este caso, se aplica a la "Fase de Transformación del Gobierno Electrónico" y la "Gestión Administrativa". El valor del coeficiente de correlación es de 0.620. Este valor es positivo y relativamente alto, lo que indica una correlación positiva y significativa entre la "Fase de Transformación del Gobierno Electrónico" y la "Gestión Administrativa" en la Municipalidad Provincial de Puno. El valor de p (Sig. bilateral) es muy bajo, con un valor de 0.000. Esto sugiere que la relación es estadísticamente significativa, lo que significa que la correlación entre la fase de transformación del gobierno electrónico y la gestión administrativa no es el resultado

del azar. En cambio, indica que existe una relación real y significativa entre estos dos aspectos.

4.5. Discusión

Los resultados del primer objetivo específico referido a la fase presencia y planificación del gobierno electrónico y gestión administrativa las pruebas estadísticas muestran que el valor de p (0.000) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula ya la aceptación de la hipótesis alternativa. Además, se observa una baja valoración (0.418) entre las variables de presencia de fase y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno en 2023. Asimismo, los resultados descriptivos sobre la fase presencia sugieren oportunidades de mejora, dado que más de la mitad de los encuestados percibe la disponibilidad de información como "Regular" o inferior que representa el 1.9% "Muy baja", el 11.3% "Baja", el 39.5% "Regular", el 38% "Alta" y el 9.4% "Muy alta. Por otro lado, sobre la fase planificación sus resultados sugieren que la mayoría de los encuestados percibe que la entidad cuenta con al menos una planificación "Regular" o mejor en la ejecución de sus objetivos y metas institucionales, en donde se muestra el 1.5% "Muy baja", el 12%, el 32.7% "Regular", el 52.3% "Alta", y el 1.5% "Muy alta". Tales resultados evidencian una importante relación entre fase presencia y planificación en un gobierno electrónico en la gestión administrativa. En el mismo plano, Encarnación et al. (2021) concluyen que el gobierno electrónico en Ecuador puede promover la participación electrónica en diversos procesos de la administración pública, lo que debería llevar a una mayor participación de los ciudadanos en la toma de decisiones a nivel local. Asimismo, De Grande (2020) considera que el "tiempo de espera" representa la mayoría de los fallos en los sitios estatales de Argentina, lo que sugiere problemas técnicos en la disponibilidad del servicio en plataformas en línea del gobierno. De igual forma, Paco (2021) menciona que existe una fuerte compensación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Yauli, lo que sugiere que la implementación del gobierno electrónico ha tenido un impacto positivo en la eficiencia de la gestión. En suma, Pinares (2022) concluye que en la Municipalidad Distrital de Abancay, el gobierno electrónico muestra deficiencias en varias dimensiones, y que existe una compensación positiva considerable entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa. Por otro lado, Crespo (2020) indica que en los municipios de la provincia de San Román, la implementación del gobierno electrónico avanza de forma óptima, aunque se ofrecen menos servicios en comparación con los municipios

metropolitanos, lo que se debe a la falta de ventajas. que tienen los municipios metropolitanos.

Los resultados del segundo objetivo específico referido a la fase interacción y organización del gobierno electrónico en la gestión administrativa según la prueba de Rho Spearman evalúa la relación entre las variables a través del nivel de significancia y el coeficiente de evaluación. Con un valor de p de 0.000 (menor que $\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa. El coeficiente de calificación de Spearman (0.504) indica una baja calificación entre las variables interacción de fase y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno en 2023. Además, en los resultados referidos a la fase interacción sugiere una percepción general de interacción adecuada en línea, pero con margen para mejorar la satisfacción y eficiencia representado en el 12.8% como "Baja", el "Regular", el 49.2% "Alta" y el 3% "Muy alta", sin puntajes de "Muy bajo". Mientras que en la fase organización los resultados indican que la mayoría de los encuestados perciben al menos una organización "Regular" o mejor en la gestión de trámites y plazos, con espacio para mejoras con el 0.8% "Muy baja", el 17.3% "Baja", el 44% "Regular", el 34.6% "Alta" y el 3.4% "Muy alta. Entonces, los resultados demuestran una importante relación entre fase interacción y organización en un gobierno electrónico en la gestión administrativa. Ante ello, Zamora et al. (2018) que la adopción del gobierno electrónico en la administración pública ecuatoriana ha traído cambios positivos, pero también requiere un compromiso a largo plazo por parte del gobierno y una participación activa de los ciudadanos para mantener la mejora continua de los procesos. Mientras que Tello (2020) asume que la evaluación de la administración del gobierno electrónico en Colombia es deficiente, tanto desde la perspectiva de los ciudadanos como de los empleados municipales, y que la participación ciudadana a través de canales distintos a los sitios web es limitada. Por su parte, Díaz et al. (2022) manifiestan que en la Municipalidad Distrital de San Martín, existe una evaluación sustancial entre las dimensiones de los servicios de gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios, lo que sugiere una relación positiva entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario. Asimismo, Bejar (2022) considera que la aplicación de E-GOVERNMENT mejora la gestión de informes de los directores de las instituciones educativas en la UGEL Puno, con un aumento significativo en la aceptación y la percepción de usabilidad de la aplicación por parte de los usuarios. No obstante, Huanca-Frias et al. (2021) señalan que la modernización de la gestión pública varía en las

municipalidades provinciales de la región Puno, con Puno liderando en avances y San Román con menos progreso. Además, no se encuentra una relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en estas municipalidades.

Los resultados del tercer objetivo específico referido a la fase transacción y dirección del gobierno electrónico en la gestión administrativa sobre la base de la prueba de Rho Spearman muestra que, con $p = 0.000$ (menor que $\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. El coeficiente de estimación Spearman (0.455) indica una baja estimación entre las variables transacción de fase y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno en 2023. Además, en los resultados descriptivos referidos a la fase transacción la mayoría de los encuestados percibe que la entidad posee al menos una capacidad "Regular" o mejor para llevar a cabo transacciones y proporcionar respuestas y servicios rápidos a través de su portal web, con potencial de mejora en dónde. el 0.8% la "Muy baja", el 12% "Baja", el 34.6% "Regular", el 44.7% "Alta", y el 7,9% "Muy alta". Asimismo, que en la fase dirección la mayoría de los encuestados percibe que la dirección y efectividad en la resolución de problemas y la motivación del personal son "Regulares" o mejores, con potencial para mejoras mostrando que el 13.5% calificó la dirección como "Baja", el 39.1% como "Regular", el 45.9% como "Alta" y el 1.5% como "Muy alta". Por lo tanto, los resultados demuestran una importante relación entre fase transacción y dirección en un gobierno electrónico en la gestión administrativa. Asimismo, Rodríguez-Román (2021) concluye que el gobierno electrónico en América Latina ha avanzado en términos de simplificar trámites administrativos y reducir la burocracia, pero la participación ciudadana en la formulación de políticas locales sigue siendo una preocupación teórica. Por su lado, Cumana & Marval (2009) manifiestan que el gobierno electrónico en municipios de sexta categoría en Colombia facilita la integración de diversas facetas del país en la administración pública, permitiendo un mejor funcionamiento de las operaciones gubernamentales y el acceso abierto a la información para todos. Además, Támara & Espinoza (2023) señalan que hay varios instrumentos de evaluación de la administración electrónica en la administración pública, incluyendo enfoques como eGovqual, Servqual, Blockchain y encuestas de satisfacción. De igual forma, Calmett (2021) afirma que la ampliación de las actividades en línea, a través del gobierno electrónico, es considerada cómoda por una parte considerable de los empleados, lo que podría mejorar el servicio prestado a los residentes y ahorrar tiempo.

Asimismo, Chucuya (2017) concluye que el modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la Provincia de Chucuito - Juli ha sido efectivo y práctico, optimizando la gestión en el municipio y mejorando la facilidad de registro de operadores y generación de boletas de pago en línea.

Los resultados del cuarto objetivo específico referido a la fase transformación y control del gobierno electrónico en la gestión administrativa según prueba de Rho Spearman revela que, con un valor de p de 0.000 (menor que $\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula a favor de la alternativa. El coeficiente de calificación de Spearman (0.620) indica una baja calificación entre las variables de transformación de fase y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno en 2023. En suma, en los resultados descriptivos referidos a la fase transformación manifiestan una percepción general de que la entidad está avanzando hacia la mejora de los servicios en línea saliendo a relucir que el 2.3% "Muy bajo", el 10.5% "Bajo", el 33.8% "Regular", el 51.9% "Alto" y el 1.5% "Muy alto". Asimismo, que en la fase control los resultados descriptivos asumen que los aspectos referidos a la fase se gestionan adecuadamente, aunque hay oportunidades de mejora mostrando que el 0.8% calificó el control como "Muy bajo", el 13.2% como "Bajo", el 37.6% como "Regular", el 42,9% como "Alto" y el 5,6% como "Muy alto". De esa forma, los resultados demuestran una importante relación entre fase transformación y control en un gobierno electrónico en la gestión administrativa. Por consiguiente, Lizardo (2019) considera que el gobierno electrónico tiene una evaluación significativa con la disminución de la percepción de la corrupción en los países latinoamericanos, y que otros factores como el institucionalismo, la madurez de la democracia y la confianza política también están correlacionados. con la percepción de la corrupción. Mientras que Espinoza (2022) manifiesta que la percepción de la administración electrónica en los ciudadanos es mixta, con un porcentaje significativo en desacuerdo en términos de eficacia, confianza, credibilidad y apoyo. Por su parte, Barrionuevo (2022) señala que en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, existe una relación positiva significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa, con un alto valor de correlación, lo que indica que el gobierno electrónico ha tenido un impacto positivo en la gestión administrativa. Mientras que Flores (2022) indica que las motivaciones para implementar el gobierno electrónico en el Gobierno Local de Puno están relacionadas con la estrategia de modernización de la alcaldía, la necesidad de coordinar la administración, la necesidad de seguir procedimientos nacionales, la experiencia de directivos en normas más estrictas



y la disposición de servidores para mejorar la comodidad del usuario. No obstante, Zela (2020) asume que la modernización de la gestión pública varía en las municipalidades provinciales de la región Puno, con Puno liderando en avances y Sandia con menos progreso. Además, no se encuentra una relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en estas municipalidades. Además, Flores (2019) señala que los usuarios urbanos y rurales tienen diferentes niveles de conocimiento y percepciones sobre el gobierno electrónico, con diferencias en la implementación y percepción de las funciones del gobierno electrónico.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se ha establecido una relación significativa entre las fases del gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno en 2023. La evaluación del portal web muestra que la mayoría de los encuestados considera que tiene al menos una capacidad "Regular" para facilitar trámites en línea. Aunque no se registraron calificaciones de "Muy alto", se percibe que la entidad se dirige hacia la mejora de servicios en línea.

SEGUNDA: Se encontró una relación importante entre la fase de interacción y la gestión administrativa. En cuanto a la interacción con los servicios en línea, la mayoría la califica como "Regular". Esto indica que, aunque adecuada, existe margen para mejorar la satisfacción y la eficiencia. En lo que respecta a la organización y eficiencia en la gestión de trámites, la mayoría la considera "Regular" o mejor, lo que indica que la entidad está bien encaminada.

TERCERA: Se observa una clara relación entre la fase de transacción y la gestión administrativa. La mayoría considera que la entidad tiene al menos una capacidad "Regular" para llevar a cabo transacciones en línea y proporcionar respuestas rápidas. Aunque la dirección y la resolución de problemas se califican al menos como "Regulares".

CUARTA: Se identifica una fuerte relación entre la fase de transformación y la gestión administrativa. La mayoría de los encuestados considera que tiene al menos una capacidad "Regular" para facilitar trámites en línea. En cuanto al control, disponibilidad y eficiencia de los servicios digitales, la mayoría los considera "Regulares" o mejores, lo que indica que estos aspectos se gestionan adecuadamente, aunque con espacio para mejoras.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se sugiere que la Municipalidad Provincial de Puno se enfoque en mejorar la gestión administrativa de sus servicios en línea desde una perspectiva de Política Pública. Priorizar el fortalecimiento de los servicios digitales, basándose en las calificaciones de los usuarios, contribuirá a cerrar brechas y elevar la calidad de los servicios en línea al optimizar la experiencia del usuario.

SEGUNDA: Desde una perspectiva institucional, se aconseja que la entidad continúe trabajando en mejorar la satisfacción y eficiencia en la interacción en línea. Centrarse en ofrecer una experiencia de usuario más satisfactoria y eficiente, identificando áreas específicas de mejora en el portal web, permitirá optimizar procesos internos. Esto fortalecerá la imagen institucional y garantizará servicios en línea de alta calidad, especialmente considerando las calificaciones "Regulares" o mejores en la organización y eficiencia de la gestión de trámites.

TERCERA: Se recomienda que la entidad mejore su capacidad para realizar transacciones y proporcionar respuestas y servicios rápidos en línea. Enfocarse en optimizar la eficiencia de estas operaciones, proporcionando formación adicional al personal encargado de las transacciones, contribuirá a lograr objetivos institucionales de manera más efectiva. Aunque la dirección y efectividad en la resolución de problemas y la motivación del personal son consideradas "Regulares", trabajar en fortalecer estos aspectos mediante autoformación contribuirá a mejorar la calidad de los servicios en línea y la satisfacción del usuario.

CUARTA: Se sugiere llevar a cabo nuevas investigaciones, incluyendo la evaluación de la experiencia del usuario, el análisis comparativo con entidades eficientes, la medición de la eficiencia de procesos administrativos en línea, el seguimiento de tendencias tecnológicas y estudios continuos de satisfacción del usuario. La recopilación de datos cualitativos, análisis de casos de éxito y evaluación de seguridad y privacidad proporcionará a la Municipalidad Provincial de Puno información precisa y basada en evidencia para orientar sus esfuerzos de mejora. Esto avanzará hacia la optimización de los servicios en línea, generando confianza entre los usuarios y cumpliendo con estándares de seguridad y privacidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Apuke, O. D. (2017). Quantitative Research Methods : A Synopsis Approach. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 6(11), 40–47. <https://doi.org/10.12816/0040336>
- Arguelles, E. (2022). Las etapas de desarrollo del gobierno electrónico: revisión de la literatura y análisis de las definiciones. *Entreciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento*, 10(24). <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2022.24.81028>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Navales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Artamonov, D., Litvinov, A., Yurkov, N., Kochegarov, I., & Lysenko, A. (2018). A technique for conducting experimental and theoretical dynamic research in design of instrument devices. *2018 Moscow Workshop on Electronic and Networking Technologies (MWENT)*, 1–5. <https://doi.org/10.1109/MWENT.2018.8337225>
- Barrionuevo, J. L. (2022). *Gobierno electrónico y su relación en la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021*. Universidad de San Martín de Porres.
- Becerra, M. R. (2022). *Calidad del servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Bejar, V. (2022). *E-government como herramienta para la mejora de la gestión en la UGEL Puno*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Braun, V., Clarke, V., Boulton, E., Davey, L., & McEvoy, C. (2020). The online survey as a qualitative research tool. *International Journal of Social Research Methodology*, 1(2), 1–14. <https://doi.org/10.1080/13645579.2020.1805550>
- Calero, R. (2023). E-government y simplificación de procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huánuco en el contexto de la COVID-19. *Gaceta Científica*, 9(1), 9–15. <https://doi.org/10.46794/gacien.9.1.1861>
- Calmett, J. L. (2021). *Influencia del e – gobierno en la mejora de la gestión pública de*

- la Municipalidad Provincial de Islay, Arequipa 2019*. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- Cárdenas, J. (2018). Manual de Curso: Investigación Cuantitativa. In *trAndeS*.
- Christmann, A., & Van Aelst, S. (2016). Robust estimation of Cronbach's alpha. *Journal of Multivariate Analysis*, 97(7), 1660–1674. <https://doi.org/10.1016/j.jmva.2005.05.012>
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli – 2016* [Universidad Nacional del Altiplano]. Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/6030>
- Crespo, V. (2020). *El impacto del gobierno electrónico en la gestión municipal de los distritos de la provincia de San Román 2019* [Universidad Nacional del Altiplano]. Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/14883>
- Cumana, W., & Marval, W. (2009). *Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela. Universidad de oriente núcleo de sucre escuela de administración*. Universidad de Oriente.
- De Grande, P. (2020). Gobierno electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en las plataformas online estatales de la Argentina. *Ciencias Administrativas*, 15, 051. <https://doi.org/10.24215/23143738e051>
- Díaz, M., Pizzán, N. del P., Rosales, C. D., Reátegui, J. A., & Pizzán, S. L. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728–744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Encarnación, S., Díaz, D., & Armijos, M. (2021). Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 8(1), 77–98. <https://doi.org/10.14409/redoeda.v8i1.9562>
- Espinoza, W. A. (2022). Gobierno electrónico en el Perú: evaluación de los servicios. *Escritura y Pensamiento*, 21(43), 175–190. <https://doi.org/10.15381/escrypensam.v21i43.22792>
- Fabo, B., & Kahanec, M. (2018). Can a voluntary web survey be useful beyond

- explorative research? *International Journal of Social Research Methodology*, 21(5), 591–601. <https://doi.org/10.1080/13645579.2018.1454639>
- Flores, Y. A. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13807–13821. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359
- Flores, Y. D. P. Y. (2022). *Motivaciones y estrategias de implementación del gobierno electrónico y su impacto en la modernización de la gestión pública (estudio de caso)*. Universidad Nacional del Altiplano Puno.
- Flores, Y. del P. Y. (2019). *Representación social de los usuarios de la Ugel Puno en relación al gobierno electrónico*. Universidad Nacional del Altiplano Puno.
- Gallardo, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación* (Universidad Continental (ed.)). Universidad Continental.
- González, J. L., & Ruiz, P. (2011). Investigación cualitativa versus cuantitativa: ¿dicotomía metodológica o ideológica? *Index de Enfermería*, 20(3), 189–193. <https://doi.org/10.4321/S1132-12962011000200011>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (McGRAW-HILL/Interamericana (ed.); Sexta).
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (McGRAW-HIL).
- Hinojosa-Mamani, J. (2023). E-learning y aprendizaje por competencias en la educación superior universitaria. *Puriq*, 5, e496. <https://doi.org/10.37073/puriq.5.496>
- Hinojosa, J. (2023). *E - learning y aprendizaje por competencias en estudiantes de los programas de estudios de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA Puno - 2021*. Universidad Nacional del Altiplano Puno.
- Honores, J. (2021). *Gobierno electrónico: Hacia una tecnología humana, democrática y transparente*. Universidad Continental.
- Huanca-Frias, J., Morales-Zamalloa, C., Zela-Pacori, C., & Talavera, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las

- municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo Del Conocimiento*.
<https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (McGraw-Hil).
- Lizardo, R. (2019). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica* [Universidad Complutence de Madrid]. Recuperado de:
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/1/T39870.pdf>
- López, J. N. (2017). EVALUACIÓN CRÍTICA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA PARA EL CAMBIO DE LA ESTRUCTURA GUBERNAMENTAL. *Revista Enfoques*, 1(2), 113–127.
<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v1i2.10>
- Lozano, E., Amasifuén, M., & Luna, E. E. (2020). Control Interno Y Gestión Administrativa De the Provincial Municipality of Picota. *Balance´s*, 8(11), 81–89.
- Luo, G., Ruan, C., Yang, Y., & Li, W. (2021). Analysis and Research Based on Instrument Drift Data. *IEEE Access*, 9, 56915–56926.
<https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3071883>
- Martínez, A., & Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 36(3), 177–188.
<https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Masaquiza, T. A., Palacios, A. M., & Moreno, K. A. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 51–64. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Mencía, N. G., Rivera, R., Vargas, J. P., & Mencía, T. (2023). El E-Gobierno y la Transformación de la Administración Pública: Experiencias y Lecciones desde la Región Andina. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 2264–2276. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7876
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública* (CEPAL).

- Recuperadode:https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paco, W. F. (2021). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli del 2019*. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Pasquali, M. (2020). *Los países latinoamericanos con mayor digitalización gubernamental*.
- Patel, S., & Patel, A. (2023). Survey Research. In *Elements of Clinical Study Design, Biostatistics & Research* (pp. 89–98). BENTHAM SCIENCE PUBLISHERS. <https://doi.org/10.2174/9789815123791123010009>
- Peralta, M., Horna, E., Horna, E., & Heredia, F. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*. <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Pillaca, P. A. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293–3315. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834
- Pinares, J. P. (2022). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022* [Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104927>
- Piñosová, M. (2020). Questionnaire Survey Focused on the Quality of the Working Environment of Industrial Plants: Case Study. *European Journal of Medical and Health Sciences*, 2(6). <https://doi.org/10.24018/ejmed.2020.2.6.609>
- Rodríguez-Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11). <https://doi.org/Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina>
- Roseth, B., Reyes, M., & Yee, K. (2021). *Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia*. BID.
- Sanchez, E. J. (2023). *Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Instituto*

- Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones, Lima, 2022.*
Universidad Nacional del Altiplano.
- Sernaque, D. J. (2022). *Gobierno electrónico para mejorar la calidad del servicio en el Ministerio Público – Piura.* Universidad Cesar Vallejo.
- Támara, S. G., & Espinoza, W. A. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 8(1).
<https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>
- Tello, D. (2020). *Implementación del gobierno electrónico en tres municipios de sexta categoría en Colombia. Un estudio de caso* [Universidad Externado de Colombia].
<https://doi.org/https://doi.org/10.57998/bdigital.handle.001.2993>
- Toral, R., & Zeta, A. (2016). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja. *Revista Académica-Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa*, 1(6), 77–89.
- Tuapanta, J. V., Duque, M. A., & Mena, A. P. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios. *Revista MktDescubre - ESPOCH FADE*, 1(10), 37–48.
- Villalobos, O., & Diaz, E. (2023). Gobierno electrónico instrumento de desarrollo en la eficiencia de las organizaciones públicas: Revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 7401–7422.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5873
- Yucra, T., & Bernedo, L. Z. (2020). Epistemología e Investigación Cuantitativa. *IGOVERNANZA*, 3(12), 107–120. <https://doi.org/10.47865/igob.vol3.2020.88>
- Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(6).
- Zela, C. E. (2020). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno – 2019.* Universidad Nacional del Altiplano.



ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario

CUESTIONARIO

Estimado usuario: A través del presente documento, invito a su persona a participar en la siguiente encuesta, que forma parte de una investigación denominada “*Gobierno electrónico y gestión administrativa en la municipalidad provincial de Puno- 2023*” que consta de 32 preguntas y tiene un tiempo estimado entre 5 a 10 minutos, con el objetivo de Objetivo: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno- 2023. La información brindada será de carácter confidencial y anónimo. A continuación, se desarrollará, una serie de preguntas de tipo Likert de 1 a 5, lee cada una de ellas con mucha atención; luego, marca la respuesta con una (X) o (+) según corresponda.

Las respuestas se presentan en la siguiente escala de 1 al 5.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Regularmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítem	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Gobierno electrónico						
Presencia						
1.	¿Considera que la entidad cuenta en su portal institucional con información clara y precisa?					
2.	¿Considera que la entidad cuenta con una página web de fácil acceso y manejo para los usuarios?					
3.	¿Ha encontrado información muy importante en el portal web de la municipalidad?					
4.	¿Es de fácil acceso navegar en su portal web para buscar la información que necesita?					
Interacción						
5.	¿Considera que el contenido del portal web es el más adecuado?					
6.	¿El diseño del portal web se adapta a sus preferencias y la estructura es de fácil manejo?					
7.	¿La persona que lo atiende vía telefónicamente o correo, lo ayuda de manera rápida y es eficiente para solucionar sus dudas?					
8.	¿En algunas ocasiones cree usted que se está eliminando la burocracia en la municipalidad para mejorar los procesos de los trámites?					
Transacción						
9.	¿Usted maneja correctamente las tecnologías para hacer uso de los trámites en una municipalidad?					

10.	¿El personal de la municipalidad le ha brindado una rápida atención utilizando la tecnología?					
11.	¿En varias ocasiones le han dado solución rápida a la solicitud que realizó?					
12.	¿Considera que la entidad brinda respuesta inmediata a las solicitudes de los servicios que brinda a los usuarios?					
Transformación						
13.	¿Usted puede realizar con normalidad sus trámites virtuales por web de la municipalidad?					
14.	¿La información y la ayuda que le brinda la municipalidad, le ayuda a satisfacer sus necesidades?					
15.	¿Sientes que la municipalidad hizo cambios en su portal web para ayudar a informar al ciudadano?					
16.	¿Considera que la entidad brinda en su portal web trámites de fácil y rápido acceso que permiten brindar servicios céleres?					
Gestión administrativa						
Planificación						
17.	¿Considera que la misión y visión de la entidad responden a las exigencias actuales que necesita la población usuaria?					
18.	¿Considera que la entidad cumple los objetivos estratégicos e institucionales planificados de manera eficiente?					
19.	¿Considera que la entidad cuenta con una guía planificada o lineamiento interno de metas a cumplir de forma anual?					
20.	¿Considera que las tareas del personal de la entidad se encuentran definidas de forma clara y precisa?					
Organización						
21.	¿Siempre el trámite de la documentación se gestiona de forma eficiente cumpliendo los plazos establecidos?					
22.	¿Existe una comunicación efectiva entre las áreas de la entidad y se da de manera eficiente?					
23.	¿Considera usted que la estructura organizacional de la entidad pública es difundida y conocida por todos los trabajadores que permite identificar al órgano u área de dependencia?					
24.	¿Considera que la entidad cuenta con personal capacitado en tecnologías de información para atender solicitudes en línea de los usuarios de forma eficiente?					
Dirección						
25.	¿La dirección es efectiva en la resolución de problemas alternativos dando de solución?					
26.	¿El directivo motiva al personal y genera confianza para que los trabajadores se involucren en el cumplimiento de los objetivos de la entidad pública?					
27.	¿Considera que la entidad brinda respuesta inmediata a las solicitudes de los servicios que brinda a los usuarios?					
28.	¿Existe comunicación efectiva entre el gerente de la institución y los usuarios?					
Control						



29.	¿Considera que la entidad cuenta con servicios digitales útiles para los usuarios eliminando la utilización del papel impreso?					
30.	¿Considera que la entidad ha modernizado la realización de los procesos internos para dar una mejor atención de los servicios a los usuarios?					
31.	¿Considera que la entidad cuenta con trámites virtuales eficientes para evitar la aglomeración de los usuarios?					
32.	¿Se supervisa y monitorea los servicios de atención de los empleados hacia los usuarios en la institución?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Anexo 2. Carta de presentación para juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Presente

Asunto: Validación de instrumento a través de juicio de expertos.

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial e informarle que la presente tiene como finalidad solicitar sus buenos oficios para la validación del instrumento de recolección de datos de la investigación titulada: “GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2023”. Recurro a usted, por cuanto conocemos su larga trayectoria profesional y posee amplios conocimientos en el área de metodología de la investigación y experiencia profesional como docente de educación superior universitaria. Para tal efecto adjunto los siguientes documentos:

- Carta de presentación.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Matriz de validación del instrumento de obtención de datos.
- Cuestionarios

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente investigación, me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente

Lic. Melissa Zela Paricahua
DNI: 46632085 Tesista

Anexo 3. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gobierno electrónico	Presencia	Disponibilidad básica Sitio web Acceso web Transparencia de información	Escala likert
	Interacción	Interacción Comunicación por correo Tecnología Mejoramiento web	
	Transacción	Tramites virtuales Intercomunicación con ciudadanos Internet Servicios	
	Transformación	Integración Transformación Articulación Reorganización interna	
Gestión administrativa	Planificación	Programación Capacitación Conocimiento Cumplimiento	Escala likert
	Organización	Organigrama Iniciativa Recursos Responsables	
	Dirección	Gestiona Autoridad Articulación de funcionarios Incentivos	
	Control	Monitoreo Seguimiento Evaluación Cumplimiento de normas	

Anexo 4. Ficha de validación del instrumento

Estimado experto, mediante la tabla de evaluación de juicio de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada uno de los ítems según el nivel de pertinencia, relevancia y claridad, marcando con (X) o (+) en las columnas según la escala de 1 a 4, que a continuación detallo:

1 = Totalmente en desacuerdo	2 = En desacuerdo	3 = De acuerdo	4 = Totalmente de acuerdo
-------------------------------------	--------------------------	-----------------------	----------------------------------

N°	Variables y dimensiones Gobierno electrónico	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Presencia															
1.	¿Considera que la entidad cuenta en su portal institucional con información clara y precisa?														
2.	¿Considera que la entidad cuenta con una página web de fácil acceso y manejo para los usuarios?														
3.	¿Ha encontrado información muy importante en el portal web de la municipalidad?														
4.	¿Es de fácil acceso navegar en su portal web para buscar la información que necesita?														
Interacción															
5.	¿Considera que el contenido del portal web es el más adecuado?														
6.	¿El diseño del portal web se adapta a sus preferencias y la estructura es de fácil manejo?														
7.	¿La persona que lo atiende vía telefónicamente o correo, lo ayuda de manera rápida y es eficiente para solucionar sus dudas?														
8.	¿En algunas ocasiones cree usted que se está eliminando la burocracia en la municipalidad para														

	mejorar los procesos de los trámites?													
Transacción		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
9.	¿Usted maneja correctamente las tecnologías para hacer uso de los trámites en una municipalidad?													
10.	¿El personal de la municipalidad le ha brindado una rápida atención utilizando la tecnología?													
11.	¿En varias ocasiones le han dado solución rápida a la solicitud que realizó?													
12.	¿Considera que la entidad brinda respuesta inmediata a las solicitudes de los servicios que brinda a los usuarios?													
Transformación		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13.	¿Usted puede realizar con normalidad sus trámites virtuales por web de la municipalidad?													
14.	¿La información y la ayuda que le brinda la municipalidad, le ayuda a satisfacer sus necesidades?													
15.	¿Sientes que la municipalidad hizo cambios en su portal web para ayudar a informar al ciudadano?													
16.	¿Considera que la entidad brinda en su portal web trámites de fácil y rápido acceso que permiten brindar servicios céleres?													
Gestión administrativa		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Sugerencias
Planificación														
17.	¿Considera que la misión y visión de la entidad responden a las exigencias actuales que necesita la población usuaria?													
18.	¿Considera que la entidad cumple los objetivos													

	estratégicos e institucionales planificados de manera eficiente?													
19.	¿Considera que la entidad cuenta con una guía planificada o lineamiento interno de metas a cumplir de forma anual?													
20.	¿Considera que las tareas del personal de la entidad se encuentran definidas de forma clara y precisa?													
Organización		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
21.	¿Siempre el trámite de la documentación se gestiona de forma eficiente cumpliendo los plazos establecidos?													
22.	¿Existe una comunicación efectiva entre las áreas de la entidad y se da de manera eficiente?													
23.	¿Considera usted que la estructura organizacional de la entidad pública es difundida y conocida por todos los trabajadores que permite identificar al órgano u área de dependencia?													
24.	¿Considera que la entidad cuenta con personal capacitado en tecnologías de información para atender solicitudes en línea de los usuarios de forma eficiente?													
Dirección		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
25.	¿La dirección es efectiva en la resolución de problemas alternativos dando de solución?													
26.	¿El directivo motiva al personal y genera confianza para que los trabajadores se involucren en el cumplimiento de los objetivos de la entidad pública?													
27.	¿Considera que la entidad brinda respuesta													



	inmediata a las solicitudes de los servicios que brinda a los usuarios?													
28.	¿Existe comunicación efectiva entre el gerente de la institución y los usuarios?													
Control		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
29.	¿Considera que la entidad cuenta con servicios digitales útiles para los usuarios eliminando la utilización del papel impreso?													
30.	¿Considera que la entidad ha modernizado la realización de los procesos internos para dar una mejor atención de los servicios a los usuarios?													
31.	¿Considera que la entidad cuenta con trámites virtuales eficientes para evitar la aglomeración de los usuarios?													
32.	¿Se supervisa y monitorea los servicios de atención de los empleados hacia los usuarios en la institución?													

Apellidos y nombres del juez validador: _____

DNI: _____

Especialidad: _____

Grado académico: _____



Opinión de aplicabilidad:

- Aplicable []
- Aplicable después de corregir []
- No aplicable []

Nota para validar el instrumento:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

Anexo 5. Validación de juicio de expertos V de Aiken

Max	4	$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$	<p>V = V de Aiken</p> <p>\bar{X} = Promedio de calificación de jueces</p> <p>k = Rango de calificaciones (Max-Min)</p> <p>l = calificación más baja posible</p>
Min	1		
K	3		

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

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	J3	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Pertinencia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	3	4	4	3.66666667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	3	4	4	3.66666667	0.58	0.89	Valido
ITEM 2	Pertinencia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	3	4	4	3.66666667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 3	Pertinencia	4	3	4	3.66666667	0.58	0.89	Valido
	Relevancia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	Pertinencia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	3	3	4	3.33333333	0.58	0.78	Valido
ITEM 5	Pertinencia	4	3	4	3.66666667	0.58	0.89	Valido
	Relevancia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	3	4	3.66666667	0.58	0.89	Valido
ITEM 6	Pertinencia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 7	Pertinencia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	3	3.66666667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 8	Pertinencia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	Pertinencia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 10	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 11	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.66666667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 12	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 13	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.66666667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 14	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 15	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.66666667	0.58	0.89	Valido
ITEM 16	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 17	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.66666667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 18	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 19	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.66666667	0.58	0.89	Valido
ITEM 20	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.66666667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.66666667	0.58	0.89	Valido
ITEM 21	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.66666667	0.58	0.89	Valido
ITEM 22	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.66666667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 23	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.66666667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 24	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 25	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 26	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 27	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.66666667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 28	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 29	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.66666667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 30	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.66666667	0.58	0.89	Valido
ITEM 31	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.66666667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 32	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.66666667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido

Tabla 18

Validación de juicio de expertos

Apellidos y nombre	Observación
Mtro. Jhonatan Hinojosa Mamani	APLICABLE
M.Sc. Arturo Sanchez Justo	APLICABLE
M.SC. Carlos Gualberto Tintaya	APLICABLE

Anexo 6. Base de datos Spss 27

Visible: 40 de 40 variables

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	IT
1	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	1.00	1.00	3.00	
2	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	
3	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	1.00	4.00	3.00	4.00	4.00	
4	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
5	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
6	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	
7	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	
8	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	
9	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
10	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	
11	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	4.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	
12	3.00	3.00	5.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	
13	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	
14	1.00	1.00	1.00	4.00	1.00	1.00	1.00	5.00	5.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
15	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	1.00	1.00	4.00	
16	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	
17	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	5.00	3.00	4.00	1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	
18	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	1.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	
19	4.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	3.00	5.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	5.00	5.00	
20	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	
21	1.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	1.00	4.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	
22	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	
23	3.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	1.00	3.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
24	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	
25	2.00	4.00	2.00	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	
26	1.00	1.00	1.00	4.00	1.00	1.00	1.00	4.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
27	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00	1.00	1.00	2.00	

Vista de datos Vista de variables

Visible: 40 de 40 variables

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	IT
240	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	
241	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	
242	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	
243	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00	1.00	1.00	2.00	
244	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	2.00	4.00	
245	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	
246	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
247	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	
248	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	
249	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	3.00	3.00	2.00	3.00	
250	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	5.00	3.00	
251	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	
252	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	
253	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	
254	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	
255	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	
256	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	
257	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	
258	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	
259	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	
260	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	
261	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	
262	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	
263	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	
264	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
265	2.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	2.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	
266	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo MELISSA ZELA PARICAHUA,
identificado con DNI 46632085 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
MAESTRIA EN CIENCIAS SOCIALES CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
“ GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
PUNO - 2023”

Es un tema original.


Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 19 de DICIEMBRE del 20 23


FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo MELISSA ZELA PARICAHUA,
identificado con DNI 46632085 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o
Doctorado
MAESTRIA EN CIENCIAS SOCIALES CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
PUNO - 2023

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 19 de DICIEMBRE del 20 23


FIRMA (obligatoria)



Huella