



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ECONOMÍA



TESIS

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO, 2022**

PRESENTADA POR:

KELLY DALIA RIOS SUCASACA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN ECONOMÍA

CON MENCIÓN EN: PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

PUNO, PERÚ

2024

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO, 2022

AUTOR

KELLY DALIA RIOS SUCASACA

RECuento DE PALABRAS

30825 Words

RECuento DE CARACTERES

179179 Characters

RECuento DE PÁGINAS

135 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.7MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 14, 2024 12:48 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 14, 2024 12:51 PM 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 12 palabras)


María del Pilar Blanco Espezuza
DOCENTE DE LA UNIDAD DE POSGRADO
UNA - PUNO



Resumen



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ECONOMÍA

TESIS

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO, 2022**



PRESENTADA POR:

KELLY DALIA RIOS SUCASACA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN ECONOMÍA

CON MENCIÓN EN: PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

.....
Dr. ERNESTO CALANCHO MAMANI

PRIMER MIEMBRO

.....
D.Sc. ALCIDES HUAMANI PERALTA

SEGUNDO MIEMBRO

.....
D.Sc. FAUSTINO FLORES LUJANO

ASESOR DE TESIS

.....
Dra. MARIA DEL PILAR BLANCO ESPEZUA

Puno, 17 de abril de 2024.

ÁREA: Políticas públicas y sociales.

TEMA: Cambio social y políticas sociales.

LÍNEA: Gestión pública.



DEDICATORIA

Al Señor de Huanca:

Por todas las bendiciones que me has concedido.

Kelly Dalia Ríos Sucasaca



AGRADECIMIENTOS

A la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, por brindarme la oportunidad de poder cumplir mi sueño.

A todos y a cada uno de los docentes de la Facultad de INGENIERÍA ECONÓMICA, porque de alguna manera me brindaron su gama de experiencia profesional.

A los miembros de jurado Dr. Ernesto Calancho Mamani, Dr. Alcides Huamani Peralta, Dr. Faustino Flores Lujano y en especial a mi Asesora de tesis Dra. María del Pilar Blanco Espezua a que con su dirección y apoyo hicieron posible la conclusión de la presente tesis.

Kelly Dalia Ríos Sucasaca



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE ANEXOS	vii
ACRÓNIMOS	viii
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1	Marco teórico	5
	1.1.1 Gobierno electrónico	5
	1.1.2 Gestión Administrativa	24
	1.1.3 Gestión Pública	32
	1.1.4 Tecnologías de información y comunicación (TIC)	33
1.2	Antecedentes	33
	1.2.1 Internacionales	33
	1.2.2 Nacionales	42
	1.2.3 Regionales	53

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1	Identificación del problema	58
2.2	Enunciados del problema	59
	2.2.1 Pregunta general	59
	2.2.2 Preguntas específicas	59
2.3	Justificación	59
2.4	Objetivos	60
	2.4.1 Objetivo general	60
	2.4.2 Objetivos específicos	61
2.5	Hipótesis	61



2.5.1	Hipótesis general	61
2.5.2	Hipótesis específicas	61
CAPÍTULO III		
MATERIALES Y MÉTODOS		
3.1	Lugar de estudio	62
3.1.1	Historia	62
3.2	Población	64
3.3	Muestra	64
3.4	Método de investigación	66
3.4.1	Enfoque	66
3.4.2	Tipo	66
3.4.3	Nivel	66
3.4.4	Método de investigación	66
3.4.5	Diseño	66
3.5	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	67
3.5.1	Técnicas e instrumentos de investigación	67
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		
4.1	Resultados	71
4.1.1	Resultados sociodemográficos	71
4.1.2	Resultados por objetivo general	74
4.1.3	Resultados para el objetivo específico 1	76
4.1.4	Resultados para el objetivo específico 2	80
4.1.5	Resultados para el objetivo específico 3	84
4.1.6	Pruebas de hipótesis	88
4.2	Discusión	97
CONCLUSIONES		100
RECOMENDACIONES		101
BIBLIOGRAFÍA		102
ANEXOS		111

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Confiabilidad del instrumento	68
2. Rangos de Alfa de Cronbach	69
3. Validez del instrumento	70
4. Sexo de los trabajadores administrativos encuestado de la UNAP	72
5. Edad de los trabajadores administrativos encuestado de la UNAP	72
6. Profesión de los trabajadores administrativos encuestado de la UNAP	73
7. Régimen laboral de los trabajadores administrativos encuestado de la UNAP	73
8. Años laborando en la UNA de los trabajadores administrativos encuestado de la UNAP	74
9. Gobierno electrónico en la UNAP	75
10. Gestión administrativa en la UNAP	75
11. Cruce de gobierno electrónico y gestión administrativa la UNAP	76
12. El portal web institucional de la UNA PUNO es amigable para el usuario	77
13. Los servicios en línea que ofrece la UNA PUNO son idóneos	77
14. Ponerse en contacto de manera online aceleraría los trámites que realiza el usuario	78
15. El correo institucional es una herramienta para realizar trámites	79
16. Servicio en línea	79
17. Cruce de servicio en línea y gestión administrativa	80
18. La UNA PUNO cuenta con equipos modernos de computo	81
19. El uso de las TIC's mejora el desempeño en su trabajo	81
20. La UNA PUNO cuenta con una velocidad de internet buena	82
21. En su área de trabajo puede realizar consultas en tiempo real sobre tramites que realiza su oficina	83
22. Infraestructura tecnológica	83
23. Cruce de infraestructura tecnológica y gestión administrativa	84
24. Tiene dominio del uso de aplicativos (SEACE, SIAF, SIGA, etc.)	85
25. Interés en capacitarse en TIC's	85
26. Ha asistido a capacitaciones sobre TIC's y han sido de utilidad para desempeñarse en su trabajo	86



27.	Las aplicaciones (SEACE, SIAF, SIGA, etc.) ayudan para que su trabajo sea optimo	86
28.	Capital humano	87
29.	Cruce de capital humano y gestión administrativa	88
30.	Correlación entre el Gobierno Electrónico y la Gestión administrativa	89
31.	Correlación entre el Servicio en línea y la Gestión administrativa	90
32.	Correlación entre la infraestructura tecnológica y la Gestión administrativa	93
33.	Correlación entre la infraestructura tecnológica y la Gestión administrativa	95



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Matriz de consistencia	111
2. Instrumento aplicado	112
3. Validación de instrumento por expertos	114
4. Base de datos	121



ACRÓNIMOS

CECOVASA	:	Central de Cooperativas Agrarias Cafetaleras de los Valles de Sandía – Puno
CEPAL	:	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CPICM-VC	:	Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Villa Clara
GAD	:	Instituciones descentralizadas que gozan de autonomía política, administrativa y financiera
GE	:	Gobierno Electrónico
MINTEL	:	Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información
OSINFOR	:	Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre
RENIEC	:	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
RUP	:	Proceso Unificado de Racional
TIC	:	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



RESUMEN

Los actuales cambios tecnológicos están impactando de diversas maneras a los gobiernos y entidades estatales, forzándolos a diseñar modelos alternativos que promuevan una gestión pública renovada, enfocada en mejorar el servicio y la atención al ciudadano. Por tanto, el objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano, 2022. La metodología se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, de tipo de investigación básica de nivel correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. La investigación estuvo formada por una población de 673 servidores públicos de las diferentes oficinas de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno los cuales se encuentran dentro de los siguientes regímenes laborales: nombrados, contratados y CAS, la muestra es de 275 servidores públicos; a los cuales se aplicó la encuesta para recolectar la información a través de un cuestionario. Los resultados de la investigación muestran la relación del gobierno electrónico y la gestión administrativa con la prueba no paramétrica Rho de Spearman 0.760, este valor indica que existe una correlación positiva considerable; es decir a medida que el gobierno electrónico experimenta mejoras, la gestión pública de la Universidad Nacional del Altiplano Puno también se beneficia, validando así la hipótesis planteada en la investigación.

Palabras clave: Entidades estatales, gestión administrativa, gobierno electrónico, tecnologías de información.



ABSTRACT

Current technological changes are impacting governments and state entities in various ways, forcing them to design alternative models that promote renewed public management, focused on improving service and attention to citizens. Therefore, the objective of this research was to determine the relationship that exists between electronic government and the administrative management of the National University of the Altiplano, 2022. The methodology was developed under the quantitative approach, of a basic research type of correlational level and of non-experimental cross-sectional design. The research was made up of a population of 673 public servants from the different offices of the National University of the Altiplano of Puno, which are within the following labor regimes: appointed, contracted and CAS, the sample is 275 public servants; to which the survey was applied to collect information through a questionnaire. The results of the research show the relationship of electronic government and administrative management with the non-parametric test Spearman's Rho 0.760, this value indicates that there is a considerable positive correlation; That is to say, as the electronic government experiences improvements, the public management of the National University of the Altiplano Puno also benefits, thus validating the hypothesis raised in the research.

Keywords: Administrative management, electronic government, information technologies, state entities.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, a nivel mundial las tecnologías han experimentado un progreso notable, provocando un profundo impacto en diversas facetas de la vida diaria y en la economía de diversas comunidades. Todo ello ha logrado una mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de varios tipos de procesos. El avance de las tecnologías abre vías innovadoras y prometedoras tanto para brindar servicios a la sociedad como para mejorar la calidad y disponibilidad de la información que los ciudadanos pueden obtener. (Sanchez, 2013)

En la actualidad, hemos experimentado una significativa simplificación en la ejecución de diversas operaciones, tales como el pago de servicios, la adquisición de boletos de viaje aéreo o terrestre, la cancelación de deudas de tarjetas de crédito, la solicitud de trámites administrativos y otras transacciones relevantes. Estos avances rápidos se deben a los progresos en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), lo que ha dado lugar a una época que se conoce como la era de la transformación digital.

Los países de Asia, Europa y el norte de América han llevado al sector gubernamental a instituciones y organismos gubernamentales desempeñan un papel fundamental en la implementación de sistemas automatizados, estableciendo directrices y políticas destinadas a mejorar el acceso generalizado y la calidad de los servicios públicos. Además, se encargan de proporcionar capacitación a los operadores y a los funcionarios públicos para el uso efectivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). (Zarate,2020)

El gobierno peruano reconoce en la Agenda Digital 2.0 que el concepto de Gobierno Electrónico, que en sus inicios marcó el inicio de la revolución tecnológica en las administraciones públicas, ha evolucionado para convertirse en una herramienta esencial que facilita la adaptación y transformación de las instituciones. Esta transformación se centra en el ciudadano, no solo promoviendo la modernización interna a través del uso intensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los procesos internos, sino también empleándolas para mejorar la prestación de servicios y trámites a los ciudadanos y empresas. (Presidencia del Consejo de Ministros Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2013)



Los actuales cambios tecnológicos están impactando de diversas maneras a los gobiernos y entidades estatales, forzándolos a diseñar modelos alternativos que promuevan una gestión pública renovada, enfocada en mejorar el servicio y la atención al ciudadano. Este enfoque, que implica la utilización de herramientas modernas en tecnologías de la información y comunicaciones dentro de las instituciones públicas, es conocido como gobierno digital o electrónico.

Específicamente, el objetivo del gobierno electrónico es optimizar la administración de la Universidad Nacional del Altiplano. Se busca mejorar la gestión pública mediante el incremento de la eficiencia, la efectividad, el respaldo tecnológico y la transparencia a través del desarrollo de plataformas tecnológicas y servicios, así como brindar formación a los individuos en el uso de estas herramientas.

La presente tesis está estructurada en cuatro capítulos, los cuales se mencionan a continuación: En el Capítulo I se encuentra el marco teórico de las dos variables planteadas y los antecedentes internacionales, nacionales y regionales de la investigación. En el Capítulo II se encuentra la identificación del problema, justificación del estudio, objetivos e hipótesis de la investigación. En el Capítulo III trata del lugar de estudio, población, muestra y el método de investigación utilizado en la investigación y en el Capítulo IV se encuentra los resultados de la aplicación de mi instrumento a los trabajadores de la Universidad Nacional del Altiplano. Finalmente se encuentra las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico

1.1.1 Gobierno electrónico

En concreto, el concepto de gobierno electrónico hace referencia a la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las operaciones gubernamentales, con la meta de aumentar la eficacia, la apertura y la involucración de los ciudadanos. (Gobierno de México, 2015)

La noción de 'e-gobierno' puede ser descrita como: la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) por las entidades gubernamentales, con el propósito de mejorar de manera cualitativa los servicios y la información proporcionados a los habitantes; incrementar la eficiencia y efectividad de la administración estatal; y aumentar considerablemente la claridad en las actividades del sector público y la involucración de los ciudadanos. (Organización de los Estados Americanos, s.f.)

Naser (s.f.) “La implementación del Gobierno Electrónico se basa en el empleo de tecnologías de información y comunicación (TIC), con particular énfasis en Internet, con el propósito de alcanzar una administración de mayor eficiencia” (OCDE).

El gobierno electrónico constituye un progreso continuo en la entrega de servicios, la participación ciudadana y el enfoque de gobernanza, generando cambios en las dinámicas tanto internas como externas mediante la utilización de la tecnología, Internet y los nuevos medios de comunicación. (Gartner Group)

“El gobierno electrónico implica la utilización de tecnologías de información por parte de entidades gubernamentales, capaces de modificar las interacciones entre los ciudadanos, las empresas y otras ramas del gobierno.”

Desde una perspectiva tecnológica, el Gobierno Electrónico se refiere a la capacidad que ofrecen las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para desarrollar y proporcionar información y servicios públicos a través de

canales telemáticos, principalmente Internet. Para las instituciones gubernamentales, el Gobierno Electrónico representa una vía para modernizar la administración pública mediante el aprovechamiento de las TIC, con el propósito de adoptar mejores prácticas, incrementar el control y la transparencia, y agilizar los procesos. En última instancia, busca brindar una mejor atención a la nación en su totalidad. Para los usuarios del Gobierno Electrónico, esto implica la posibilidad de acceder y participar de manera activa en los servicios públicos de manera más flexible, sin necesidad de acudir a las sedes gubernamentales. Además, implica un mayor acceso a información puntual en cualquier momento. (Bonney, 2005)

Araya y Porrua (2004) el gobierno electrónico, tanto como concepto y como aplicación práctica, ha ganado relevancia significativa en el proceso de modernización de los estados de América Latina. Esto se manifiesta tanto en la administración gubernamental, en la interacción entre el Estado y los ciudadanos, como en la labor legislativa. Este término comenzó a utilizarse en la segunda mitad de la década de los noventa para describir los cambios generados por la adopción de tecnologías de información y comunicación (TIC) en las actividades de las instituciones gubernamentales.

Naser y Concha (2011) el gobierno electrónico se define como la utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) con el propósito de ofrecer servicios gubernamentales que no dependen de limitaciones temporales, geográficas ni de la complejidad organizativa.

Unidas Naciones (2012) el gobierno electrónico desempeña un papel fundamental en la creación de un enfoque estratégico para lograr un desarrollo sostenible. Una de sus funciones principales es establecer un conjunto cohesivo de políticas, legislación y normativas, así como desarrollar instituciones y procedimientos que faciliten la capacidad del sector privado para brindar servicios y permitan a la población acceder a las ventajas de las tecnologías más avanzadas.

Sánchez Torres y Rincon Cardenas (2004) el concepto de “gobierno electrónico” incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los

ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente.

Salvador (2002) el Gobierno Electrónico, también conocido como e-government en inglés, se refiere a la aplicación regular de las tecnologías de la información y comunicación por parte de las instituciones gubernamentales y su personal. El objetivo central de esta práctica es optimizar la eficiencia en la administración interna, así como destacar la relevancia de los servicios proporcionados por las entidades públicas. Esto se logra mediante la implementación de plataformas digitales para diversas gestiones destinadas a los ciudadanos, así como para facilitar las interacciones entre organizaciones tanto públicas como privadas.

Innovación: La innovación en el ámbito de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) implica la introducción y aplicación exitosa de nuevas ideas, productos, procesos o enfoques que generan mejoras sustanciales en la eficiencia, funcionalidad o impacto de las tecnologías digitales. Se centra en la creación y adopción de soluciones originales para abordar desafíos, aprovechar oportunidades y responder a las cambiantes demandas del entorno digital. El objetivo es avanzar, mejorar la calidad y proporcionar soluciones más efectivas y vanguardistas en este campo en constante evolución.

Interoperabilidad: Implica la habilidad de los sistemas de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) junto con los procedimientos empresariales asociados para compartir datos, facilitando así el intercambio de información y conocimiento de manera eficaz. (European Commision, 2004)

Sanchez (2009) en definitiva, Los ciudadanos claramente experimentan ventajas evidentes gracias a la implementación del gobierno electrónico. (Guilbert y Balestrini, 2004), que contribuyen a mejorar la imagen que éste tiene del sector público (Tolbert y Mossberger, 2006); dichos beneficios se centran en:

- Reducir gastos en la entrega de servicios, lo que optimiza la eficiencia y efectividad de dichos servicios, generando ahorros en el presupuesto de la entidad gubernamental y realzando su reputación.

- Extender las vías de comunicación personal entre los ciudadanos y la administración, permitiendo acceder a servicios públicos sin necesidad de visitar físicamente las entidades gubernamentales, sin restricciones de horario y accediendo a servicios adaptados a sus necesidades individuales. (por ejemplo, en distintos idiomas, o la posibilidad de facilitar información a personas discapacitadas).
- Lograr una comunicación más transparente entre la administración y los ciudadanos, ya que detalles como regulaciones, horarios, fechas, entre otros, pueden ser divulgados al público a través de plataformas como páginas web, promoviendo así la apertura y accesibilidad de la información.
- Proyectar una imagen de responsabilidad, evidenciada por las precauciones de privacidad y seguridad implementadas al gestionar información personal y/o confidencial en línea.

A. Características del gobierno electrónico

La adopción del Gobierno electrónico implica la integración de tecnologías de la información y comunicación en las operaciones gubernamentales. Su propósito radica en atender las demandas de los ciudadanos y potenciar la eficacia, claridad e implicación de la comunidad. (Lauria, 2021) Las características del gobierno electrónico son:

A.1 Aplicación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs).

El gobierno electrónico se caracteriza por el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para mejorar la prestación de servicios gubernamentales, la participación ciudadana y la eficiencia administrativa. Aquí están algunas de las características específicas del gobierno electrónico relacionadas con el uso de TIC:

A.2 Infraestructura Tecnológica

Desarrollo y mantenimiento de una sólida infraestructura tecnológica que soporte los servicios electrónicos y facilite la comunicación interna y externa.

A.3 Plataformas en Línea

Ofrecimiento de servicios gubernamentales a través de plataformas en línea accesibles para los ciudadanos.

A.4 Interconexión de Sistemas

Facilitación de la integración de sistemas y datos entre diferentes entidades gubernamentales para una operación más eficiente.

A.5 Automatización de Procesos

Utilizar sistemas electrónicos para la gestión interna y la comunicación entre agencias: Implementar tecnologías para mejorar la eficiencia en las operaciones gubernamentales, facilitando la comunicación interna y la gestión de recursos.

Automatizar procesos administrativos para mejorar la eficiencia y reducir costos: Introducir automatización en los procesos administrativos para aumentar la eficiencia operativa y reducir la carga de trabajo manual, lo que puede traducirse en ahorros de costos.

Simplificar procesos burocráticos y reducir la necesidad de trámites presenciales: Utilizar la tecnología para simplificar los procedimientos administrativos, reduciendo la burocracia y permitiendo que los ciudadanos realicen trámites de manera eficiente desde cualquier lugar.

A.6 Gestión Electrónica de Documentos

Uso de soluciones electrónicas para gestionar y almacenar documentos de manera eficiente, mejorando la accesibilidad y seguridad de la información.

A.7 Seguridad Cibernética

Garantizar la protección de datos personales y la privacidad: Implementar medidas para salvaguardar la información personal de los ciudadanos, asegurando la confidencialidad y la privacidad.

Implementar medidas de seguridad cibernética para prevenir amenazas y ataques: Establecer barreras y protocolos de seguridad para proteger los sistemas informáticos gubernamentales contra amenazas cibernéticas y ataques maliciosos.

Establecer políticas y estándares de seguridad de la información: Desarrollar y aplicar políticas claras y estándares para gestionar la seguridad de la información de manera coherente en toda la administración pública.

A.8 Estándares Abiertos

Utilización de estándares abiertos que promueven la interoperabilidad entre sistemas y facilitan la colaboración entre entidades gubernamentales.

A.9 Participación Ciudadana en Línea

Facilitar la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones: Involucrar a los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones gubernamentales, permitiéndoles expresar sus opiniones y contribuir al desarrollo de políticas.

Utilizar plataformas en línea para recopilar opiniones y comentarios: Emplear herramientas digitales para facilitar la participación ciudadana, haciendo más accesible la expresión de opiniones y la retroalimentación.

Fomentar la colaboración entre el gobierno y la sociedad civil: Promover la cooperación entre el gobierno y las organizaciones de la sociedad civil para abordar problemas y desarrollar soluciones de manera conjunta.

A.10 Transparencia Digital

Proporcionar acceso público a la información gubernamental: Garantizar que la información gubernamental esté disponible para el

público en general, permitiendo la visibilidad y la comprensión de las acciones gubernamentales.

Publicar datos relevantes sobre decisiones, políticas y gastos: Comunicar de manera clara y accesible las decisiones gubernamentales, políticas implementadas y el uso de recursos financieros.

Garantizar la rendición de cuentas y la apertura en la toma de decisiones: Asegurar que los funcionarios gubernamentales sean responsables de sus acciones, y promover la transparencia en la toma de decisiones para generar confianza pública.

A.11 Capacitación en TIC

Desarrollo de programas de capacitación para empleados gubernamentales en el uso efectivo de nuevas tecnologías.

A.12 Innovación Tecnológica

Adoptar tecnologías emergentes para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios: Incorporar nuevas tecnologías para mejorar la prestación de servicios y la eficiencia operativa del gobierno.

Explorar el uso de inteligencia artificial, blockchain y big data en la administración pública: Investigar y aplicar tecnologías avanzadas como inteligencia artificial, blockchain y big data para optimizar procesos y tomar decisiones informadas.

Mantenerse actualizado con las tendencias tecnológicas para optimizar la prestación de servicios: Estar al tanto de las tendencias tecnológicas para adaptar y mejorar continuamente los servicios gubernamentales.

A.13 Accesibilidad Digital

Garantizar que los servicios electrónicos sean accesibles para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades: Asegurar que los servicios digitales sean diseñados y desarrollados teniendo en cuenta la

accesibilidad para todas las personas, independientemente de sus habilidades físicas o cognitivas.

Ofrecer interfaces de usuario intuitivas y adaptadas a diversas necesidades: Diseñar interfaces de usuario amigables y adaptables para facilitar la interacción de todos los usuarios, independientemente de su nivel de experiencia o habilidades tecnológicas.

A.14 Educación Pública sobre TIC

Garantizar que los servicios electrónicos sean accesibles para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades: Asegurar que los servicios digitales sean diseñados y desarrollados teniendo en cuenta la accesibilidad para todas las personas, independientemente de sus habilidades físicas o cognitivas.

Ofrecer interfaces de usuario intuitivas y adaptadas a diversas necesidades: Diseñar interfaces de usuario amigables y adaptables para facilitar la interacción de todos los usuarios, independientemente de su nivel de experiencia o habilidades tecnológicas.

Estas características representan la integración efectiva de las TIC en la administración pública para mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana. Cada una de ellas contribuye al desarrollo de un gobierno electrónico robusto y orientado al uso efectivo de la tecnología.

- Provisión eficaz de servicios a los ciudadanos. El Gobierno electrónico asegura la igualdad en el acceso a programas y salvaguarda la privacidad de datos y transacciones de las personas, garantizando oportunidades equitativas.
- Involucramiento de la comunidad. Este modelo de gobierno promueve la participación activa de los ciudadanos en todas sus iniciativas, lo que en última instancia fortalece los cimientos de la democracia.
- Fundamento legal y jurídico. Las normativas y regulaciones del gobierno electrónico aseguran la protección de los derechos y la

seguridad de los individuos, incluso en lo que respecta al acceso a las nuevas tecnologías.

B. Importancia del gobierno electrónico

El “gobierno electrónico potencia la eficacia en la ejecución de tareas a gran escala y en las operaciones gubernamentales. Las herramientas en línea pueden generar economías en la recopilación y transmisión de información, la provisión de datos y la interacción con los usuarios.”

El gobierno electrónico también mejora los servicios, a través de una comprensión de las necesidades de los usuarios. “Internet puede contribuir a alcanzar este propósito al permitir que los gobiernos se muestren como entidades cohesivas y brinden un servicio en línea uniforme.”. Además, colabora en la obtención de resultados concretos en políticas específicas, ya que "Internet puede facilitar a los grupos de interés la compartición de información e ideas, contribuyendo así a los resultados de políticas puntuales”.

“El gobierno electrónico desempeña un papel en la disminución de la corrupción, fomenta la transparencia y la confianza en la administración, y respalda los fines políticos y económicos. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han consolidado reformas en diversas esferas al mejorar la claridad y facilitar el intercambio de información. El gobierno electrónico tiene el potencial de establecer una relación de confianza entre el gobierno y los ciudadanos, lo cual es esencial para una gestión efectiva. (Instituto Nacional de Administración Pública, 2015)

C. Principios del gobierno electrónico

Según el Instituto Nacional de Administración Pública (2015) menciona que el gobierno electrónico tiene algunos principios como: igualdad, legalidad, conservación, transparencias y accesibilidad, proporcionalidad, responsabilidad y adecuación tecnológica. Lo mencionado se detalla a continuación:

C.1 Principio de igualdad

Este principio establece que en ningún caso el empleo de medios electrónicos debe resultar en limitaciones o discriminaciones para los ciudadanos que interactúen con las entidades gubernamentales a través de canales no electrónicos. Esto aplica tanto al acceso a los servicios públicos como a cualquier acción o proceso administrativo, sin perjuicio de las medidas destinadas a promover la utilización de medios electrónicos.

C.2 Principio de legalidad

Este principio asegura que las garantías otorgadas en los métodos tradicionales de interacción entre los ciudadanos y el gobierno se mantengan intactas en los medios electrónicos. Los procedimientos administrativos, a pesar de ser simplificados en general, continúan siendo una garantía esencial para todos los ciudadanos. Además, el principio de legalidad también abarca el respeto por la diversidad, lo que implica que el uso de comunicaciones electrónicas obliga a todas las administraciones públicas a cumplir con las normas de protección de datos personales.

C.3 Principio de conservación

Este principio asegura que las comunicaciones y documentos electrónicos sean conservados en condiciones equivalentes a las utilizadas en medios tradicionales.

C.4 Principio de transparencia y accesibilidad

Este principio asegura que la información proveniente de las entidades gubernamentales y la presentación de los servicios a través de medios electrónicos se realicen utilizando un lenguaje claro y adaptado al perfil del receptor.

C.5 Principio de proporcionalidad

Los niveles de seguridad requeridos se ajustarán según la naturaleza de la relación establecida con la administración.

C.6 Principio de responsabilidad

Este principio establece que la administración y el gobierno deben asumir la misma responsabilidad por sus acciones realizadas a través de medios electrónicos que por aquellas realizadas mediante métodos tradicionales. Conforme a este principio, la información oficial proporcionada por medios electrónicos no puede estar exenta de responsabilidad general, ni contener cláusulas especiales de este tipo. En caso contrario, se deberá indicar de manera conspicua y repetida que se trata de una página o portal electrónico no oficial y que no forma parte del sistema de Gobierno Electrónico.

C.7 Principio de adecuación tecnológico

Las administraciones tendrán la libertad de seleccionar las tecnologías más apropiadas para cubrir sus necesidades. Se sugiere optar por estándares abiertos y software libre debido a la seguridad y la sostenibilidad a largo plazo, evitando así la privatización del conocimiento público. Bajo ninguna circunstancia, este principio restringirá el derecho de los ciudadanos a utilizar la tecnología que elijan para acceder a los servicios gubernamentales. Dentro de este enfoque se incluyen diversos medios electrónicos, como la computadora, la televisión digital terrestre, los mensajes SMS en teléfonos celulares, entre otros, sin excluir la posibilidad de requerir el uso de medios específicos en casos particulares según la naturaleza de los trámites o comunicaciones.

D. Ventajas del gobierno electrónico

El Gobierno Electrónico contribuye a que las entidades gubernamentales mejoren su capacidad de respuesta frente a las demandas de la ciudadanía, buscando resolver solicitudes y enriquecer la calidad de vida de la población.

La participación ciudadana efectiva engloba la utilización directa de las nuevas tecnologías en contextos democráticos. En su mayoría, se cree que Internet hará que el mundo sea más democrático, participativo y

transparente, ya que la red posibilita una mayor interacción entre los ciudadanos y el gobierno local. (Valenti et al., 2004)

D.1 Ventajas

- Reducción de los plazos de respuesta y agilización de diversas actividades que los ciudadanos llevan a cabo. Mejora en la eficiencia y la efectividad.
- Disminución de los gastos operativos por parte de las entidades gubernamentales.
- Claridad en la administración pública. Supervisión de las acciones, acceso constante y fluido a la información. Mayor proximidad entre el gobierno y los ciudadanos, aprovechando la tecnología en beneficio de la población.
- Refuerza la estabilidad gubernamental, fortalece la democracia en sus facetas participativa y representativa, y aporta al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes.

E. Dimensiones del gobierno electrónico

Naser y Concha (2011), lo divide en:

E.1 Servicio en línea

Los servicios en línea son comparables a los procedimientos de búsqueda de datos que, hasta hace poco, se obtenían de manera individual en locaciones específicas tanto públicas como privadas. Ahora, mediante internet, se han trasladado al ámbito digital, eliminando la necesidad de visitar físicamente las instituciones y generando significativos ahorros en tiempo y recursos. (Universidad de la Fuerzas Armadas, n.d.)

Algunos autores han clasificado a los servicios en línea como:

Simple: Son de acceso público, lo que implica que no se necesita un nombre de usuario ni una contraseña para utilizarlos. Además, estos servicios ofrecen información esencial y de carácter público acerca de un tema o aspecto particular.

Complejos: Estos son servicios que involucran un proceso de registro, lo que significa que es necesario contar con un nombre de usuario y una contraseña para acceder a ellos. Se trata de servicios más abarcadores y elaborados, que pueden incluso llegar a ser aplicaciones destinadas a solicitar asistencia financiera u otros tipos de ayuda.

F. Ventajas del accesos a los servicios en línea

Los servicios en línea brindan ventajas como:

- Se pueden acceder desde cualquier ubicación y en cualquier momento, siempre y cuando se cuente con una conexión a Internet.
- Proporciona un aumento en la interacción y la comunicación entre el usuario y la empresa o institución que proporciona un producto o servicio.
- Ofrecen una mayor conveniencia al llevar a cabo tareas como realizar pagos, efectuar consultas o realizar búsquedas.
- Reducción del tiempo necesario para llevar a cabo trámites en instituciones tanto públicas como privadas.

Según Alegsa (2016) menciona que un servicio online es un servicio que se presta a través de cualquier tipo de red.

- En contextos de redes, un servicio en línea puede abarcar cualquier tipo de servicio ofrecido a través de una red. Un ejemplo sería utilizar una impresora que está conectada a otra computadora mediante una red de computadoras.
- Los servicios en línea a través de internet son todas las labores que una entidad o individuo ofrece mediante la red.

Ejemplos de servicios en línea por internet son el correo electrónico, los foros de discusión, la World Wide Web, los motores de búsqueda, entre otros. Estos servicios en línea comúnmente son proporcionados por servidores configurados específicamente para este propósito.

Cierto, también se consideran servicios en línea aquellas actividades o labores que son llevadas a cabo por empresas o individuos bajo contratación. Estos servicios pueden ser tanto de pago como gratuitos, como por ejemplo los servicios de optimización para motores de búsqueda (SEO), alojamiento web (hosting), servicios de análisis y estadísticas web, almacenamiento remoto de archivos, entre otros.

Otros ejemplos de servicios online son los cajeros automáticos, estos están conectados a redes bancarias permiten a los usuarios realizar transacciones bancarias sin necesidad de acudir a una sucursal física. Los dispositivos GPS utilizan información almacenada en el dispositivo y se conectan a redes satelitales para determinar la ubicación precisa del aparato. Ambos ejemplos demuestran cómo la conectividad en línea puede mejorar la eficiencia y la comodidad en diferentes ámbitos.

A partir de la evolución de las tecnologías de la información, ha surgido la necesidad de superación constante del personal que la gestiona en el Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Villa Clara (CPICM-VC), razón por la cual la actividad científica ha tenido un avance progresivo en estos años. Por lo tanto, el propósito de la investigación consistió en detallar los servicios de información en línea, así como su establecimiento y evolución en el contexto de la búsqueda y recuperación de información en el centro mencionado. Actualmente, no existen dudas acerca de que el CPICM-VC implementó y desarrolló los servicios de información en línea, y para garantizar la calidad de sus servicios fortaleció la superación, profesionalismo y competencia de sus trabajadores, y sus usuarios están más comprometidos con la actividad científica informativa. El CPICM-VC, en el transcurso de estos años, ha tenido que reorganizar y replantear algunos procesos de trabajo y establecer otros nuevos: incorporar los métodos y técnicas clásicos de la gestión de información al ambiente digital naciente en este medio, para lograr la satisfacción de las necesidades informativas de sus usuarios, debido a que las instituciones gestoras de la información dependen de ellos, y de la capacidad de sus trabajadores para comprender sus

necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse por superar sus expectativas. (Díaz y Martínez, 2014)

G. Infraestructura tecnología

La infraestructura de tecnologías de la información es el conjunto de recursos tecnológicos compartidos que soportan a los sistemas de información utilizados en una empresa. Esta infraestructura incluye hardware, software y servicios que se usan en toda la organización, pues permiten brindar servicios a los clientes y gestionar los procesos internos.

La manera en que operan las organizaciones modernas está influenciada por sus procesos de negocio. Estos procesos determinan las reglas y directrices esenciales para la creación de productos o servicios, lo que les permite competir en una economía globalizada. La dinámica y la lógica de estas actividades en los procesos de negocio son fundamentales para su funcionamiento (Universidad Militar Nueva Granada, s.f.).

Todas estas actividades demandan respaldo en términos tecnológicos, lo que hace que el uso de Tecnologías de la Información (TI) sea fundamental. Esto engloba aspectos como software, hardware y redes para garantizar el funcionamiento eficiente de estas operaciones.

Según Laudon y Laudon (2012) la infraestructura de tecnología de la información (TI) engloba tanto dispositivos físicos como aplicaciones de software necesarios para el funcionamiento de una empresa. Sin embargo, esta infraestructura va más allá y constituye un conjunto de servicios a nivel empresarial que implica recursos humanos y técnicos. Estos elementos son parte integral del presupuesto de la organización.

La perspectiva que considera la infraestructura de TI como una plataforma de servicios nos permite evaluar el valor comercial generado por las inversiones en esta infraestructura. Por ejemplo, mejoras en la productividad o disminución de los tiempos de producción, que pueden resultar de adquirir computadoras personales, establecer conexiones a internet de alta velocidad o incorporar dispositivos móviles, entre otros ejemplos.

H. Capital humano

A lo largo de la evolución del pensamiento económico, se ha relegado en gran medida el análisis de una variable fundamental en todas las economías: el capital humano. Hasta mediados del siglo XVIII, la influencia predominante de los mercantilistas conducía a evaluar la prosperidad de una nación en base a su superávit comercial. Más tarde, los fisiócratas se enfocaron en la agricultura como principal determinante de la riqueza de un país, basándose en la naturaleza como sustento básico y fundamental de la actividad económica (Domínguez, 2004). A estas teorías se agregaron las de la escuela clásica, las cuales le proporcionaron gran valor al sector industrial y a los mecanismos de fijación de precios en el mercado. (Quezada, 2011)

Salvador (2002) esto señala que en la dimensión interna es esencial enfocarse en la capacitación y la motivación de los empleados públicos, así como en la cultura administrativa imperante. El objetivo es que las administraciones se posicionen como líderes en la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), respondiendo a las expectativas de manera efectiva.

I. Indicadores del gobierno electrónico

I.1 Portal web

Con el propósito de que el sector gubernamental proporcione a la sociedad acceso a la gestión administrativa, información relevante para los habitantes, acontecimientos, y más. Las funciones del portal gubernamental según Repuello (2019) son: Proporcionar información implica interactuar con el público a través de medios tecnológicos, facilitando transacciones como pagos en línea o la generación de recibos, además de fomentar la participación de los ciudadanos en la formulación de decisiones.

Duran (2023) un sitio web representa un punto de entrada hacia una vasta cantidad de datos. Constituye un entorno en línea desarrollado por profesionales de programación y diseño web para generar

interacciones que se adapten a las expectativas de los usuarios a los que se dirige.

Según Netcommerce (2017) la meta primordial de un portal consiste en asistir a los usuarios en la búsqueda de la información que requieren sin necesidad de abandonar el mismo portal, lo que motiva a los usuarios a utilizar el sitio de manera repetida.

Los portales Web manejan tres aspectos fundamentales:

I.2 Información

Pueden incluir buscadores, directorios, noticias y servicios.

I.3 Participación

Administrar aplicaciones, espacios de discusión, correo electrónico y conversaciones en línea.

I.4 Comodidad

Facilitan la posibilidad de acceder a una amplia gama de datos desde una única ubicación.

J. Acceso a información

El acceso a la información desempeña un papel crucial en el ejercicio de la libertad de expresión y el derecho a estar informado, ambos reconocidos como derechos humanos esenciales en la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Asegurar un acceso sin limitaciones ni barreras a la información resulta fundamental para una sociedad informada, participativa y democrática.

Con el progreso tecnológico, en especial la difusión de internet y las redes de comunicación, el acceso a la información se ha vuelto más alcanzable para una amplia audiencia global. No obstante, subsisten obstáculos y dificultades que pueden restringir el acceso a la información para ciertos segmentos de la sociedad. Estos desafíos incluyen carencia de

infraestructura tecnológica, limitaciones gubernamentales y dificultades en la competencia digital.

J.1 Equipos tecnológicos de computo

Se trata de artefactos tangibles que facilitan la entrada de datos, el procesamiento de información y el almacenamiento de los resultados. Estos dispositivos son complementados por componentes físicos y programas informáticos, que son esenciales para su funcionamiento. Proviene de diversas marcas y cuentan con salvaguardias contra amenazas de software malicioso (Repuello, 2019).

J.2 Internet

Internet constituye una red global de comunicación que enlaza millones de dispositivos y computadoras a nivel mundial. Esta estructura descentralizada posibilita el intercambio de información, datos y servicios mediante variados protocolos y tecnologías de red. Inicialmente concebida como un proyecto militar en los años 60 en los Estados Unidos, ha experimentado un crecimiento sustancial desde entonces.

Esta red interconectada brinda a las personas la capacidad de acceder y compartir una diversidad amplia de recursos en línea, que engloban páginas web, correos electrónicos, redes sociales, aplicaciones, contenidos multimedia, entre otros. En la sociedad contemporánea, Internet ha adquirido una función vital, expandiendo un abanico de oportunidades en campos como la comunicación, educación, diversión, comercio, investigación y colaboración global.

J.3 Uso de TIC's

La utilización de TICs (Tecnologías de la Información y Comunicación) hace referencia a la aplicación y explotación de distintas herramientas y recursos tecnológicos que simplifican la obtención, el tratamiento, la conservación y el traspaso de información. Estas tecnologías engloban una diversidad extensa de aparatos y sistemas, como

ordenadores, smartphones, tablets, la red, programas informáticos, apps móviles y servicios en la web.

La incorporación de las TICs ha generado un efecto de relevancia en la sociedad y ha alterado la manera en que nos relacionamos, laboramos, adquirimos conocimiento y nos comunicamos. Estas tecnologías han acelerado y optimizado numerosos elementos de la rutina diaria, abarcando desde la instrucción y los negocios hasta la salud y el esparcimiento.

J.4 Correo electrónico

El correo electrónico, más conocido como "email" en inglés, representa un servicio de comunicación electrónica que posibilita el envío, recepción y archivo de mensajes y ficheros digitales a través de la red. Su funcionamiento se apoya en un sistema de intercambio de mensajes entre usuarios, los cuales pueden ser personas, compañías u entidades, a través de direcciones de correo electrónico exclusivas.

El correo electrónico se ha transformado en una herramienta de comunicación de gran alcance, empleada a nivel global tanto en el ámbito personal como en el laboral. Presenta ventajas notables, tales como la celeridad en la entrega de mensajes, la capacidad de enviar archivos anexos y la opción de conservar un registro de los intercambios. Adicionalmente, facilita la comunicación asincrónica, lo que implica que los usuarios no precisan estar conectados al mismo tiempo para transmitir o recibir mensajes.

J.5 Capacitación de personal

La formación de empleados es un proceso educativo y de desarrollo diseñado con el propósito de potenciar las aptitudes, saberes, capacidades y actitudes de los trabajadores en una entidad. Este entrenamiento pretende dotar a los empleados de los recursos esenciales para desempeñar sus labores de manera efectiva y eficaz. Asimismo, puede dirigirse a perfeccionar destrezas en áreas concretas o prepararlos

para abordar funciones más elaboradas y cargos de mayor responsabilidad en la organización.

1.1.2 Gestión Administrativa

Desde una perspectiva administrativa, la gestión implica administración, dirección, ejecución, coordinación y supervisión. Por esta razón, añadimos el término "Gestión Administrativa" para transmitir que el manejo de todas las operaciones de una empresa particular requiere la implementación organizada de planes, estrategias, programas, presupuestos y políticas. Esto se lleva a cabo de manera sistemática para asegurar que los recursos humanos, materiales y tecnológicos se ubiquen adecuadamente en el momento oportuno, con el propósito de ejecutar lo previamente planificado. A partir de este proceso, se logran resultados tangibles y se cumplen los objetivos corporativos mediante la ejecución de las etapas del proceso administrativo (Sanchez, 2013).

Ramirez et al. (2017) se caracteriza como una implementación de las etapas inherentes a la administración para un manejo apropiado de la entidad, enfatizando en las acciones administrativas centrales. Estas comprenden la planificación, la estructuración, la guía, la sincronización y la supervisión de las operaciones. Todo esto se fundamenta en el logro de las metas y objetivos establecidos dentro de la organización, con el propósito de brindar una atención adecuada a sus usuarios.

Chiavenato (2009) indica que: Las funciones administrativas, cuando se abordan desde una perspectiva sistémica, constituyen el proceso administrativo. Al considerar de manera aislada los elementos de Planificación, Organización, Dirección y Control, son simplemente funciones administrativas individuales. Sin embargo, cuando estos cuatro elementos (Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar) se comprenden como parte de un enfoque integral de interacción con el fin de lograr objetivos, se configura el Proceso Administrativo.

El autor Anzola (2002) dice: Cuando se analizan las funciones administrativas desde una perspectiva sistémica, forman el proceso

administrativo. Por separado, los elementos de Planificación, Organización, Dirección y Control son considerados como funciones administrativas individuales. Sin embargo, cuando se reconocen estos cuatro elementos (Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar) como parte de un enfoque global e interactivo para alcanzar metas, se establece el Proceso Administrativo.

Quichca (2012) la administración en la educación superior implica la creación y mantenimiento de un entorno en el cual, a través del trabajo en equipo, las personas logran cumplir objetivos con eficacia. Es un proceso particular que involucra las etapas de planificación, organización, ejecución y control, orientado a establecer y lograr los objetivos definidos mediante la utilización de recursos humanos y otros recursos. (p. 98)

Según Guillen (2020) son el conjunto de acciones a través de las cuales la dirección lleva a cabo sus operaciones, considerando el rendimiento de las etapas del proceso administrativo.

Según Armas et al. (2006) los ejecutivos de alto nivel tienden a dedicar más tiempo a la planificación en comparación con los gestores de nivel inferior. Los administradores de nivel bajo se encuentran más inmersos en las tareas operativas diarias de la organización y, por lo tanto, tienen menos disponibilidad para participar en la planificación en comparación con la alta dirección. Los directivos de nivel medio, por lo general, asignan más tiempo a la planificación que los de nivel inferior, aunque menos que los de nivel superior.

Según Guerra (s.f.) la "organización" posee una doble naturaleza como acción y entidad. Como acción, se refiere a la actividad dirigida a coordinar las labores de diversas personas, estableciendo tareas, roles o responsabilidades individuales, además de la estructura o formas en que colaborarán para alcanzar una meta. Como entidad, la organización representa el resultado concreto de dicha acción previa; es decir, el entorno duradero en el tiempo en el que las personas logran un objetivo predefinido.

A. La importancia de la administración

La administración es la herramienta más potente para asegurar la sostenibilidad y competitividad de cualquier entidad, para Münch (2010) la importancia de la administración es indiscutible debido a que reporta múltiples ventajas como: a) Mediante sus métodos y procedimientos, se consigue una mayor agilidad, eficiencia y simplificación en las labores, lo que lleva consigo reducción de tiempo y gastos.; b) Siguiendo lo expuesto, tiene un impacto directo en la productividad, eficacia, excelencia y competitividad de toda organización.; c) Favorece la obtención de rendimientos óptimos y la continuidad en el mercado.

B. Dimensiones de la gestión administrativa

El proceso administrativo, es un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la admón. Mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

B.1 Planeación

Münch (2010) “Se trata de la identificación de los procedimientos y la dirección que la empresa sigue, junto con la delimitación de los logros que busca alcanzar y las tácticas para conseguirlos” (p. 37).

Para Robbins y Coulter (2014) la planificación es la actividad administrativa que abarca la determinación de los propósitos de la organización, la formulación de las estrategias para alcanzarlos y la creación de los planes para unir y sincronizar las actividades laborales. Por lo tanto, tiene que ver tanto con los fines (el qué) y como con los medios (el cómo). (p. 220)

B.2 Organización

Münch (2010) consiste en asegurar que la operación de la empresa sea fluida y que los procedimientos sean sencillos para su personal. En esta fase se determinan las divisiones funcionales, las organizaciones, las metodologías, los sistemas y los niveles jerárquicos para alcanzar los

objetivos corporativos, además de los procedimientos y sistemas necesarios para llevar a cabo las tareas laborales (p. 57).

Robbins y Coulter(2014) la organización es la función administrativa que se enfoca en organizar y estructurar el trabajo para alcanzar los objetivos de la organización. Durante este proceso, los gerentes diseñan la estructura organizacional, que consiste en la disposición formal de los puestos de trabajo en la entidad. Esta estructura se representa visualmente mediante un organigrama. Cuando los gerentes crean o ajustan esta estructura, están llevando a cabo el diseño organizacional (p. 332).

B.3 Dirección

Luna (2014) la dirección es el momento en el cual se pone en práctica la administración. En esta etapa del proceso administrativo, algunos autores influyentes la describen también como liderazgo, guía, mando, ejecución o como parte de la implementación. Se podría considerar a la dirección como el núcleo central de la administración, ya que lleva a cabo todas las acciones necesarias para que los demás aspectos funcionen de manera efectiva (p. 105).

Consiste en estimular, coordinar y supervisar las actividades de cada individuo y equipo dentro de una entidad social, con el objetivo de lograr que el conjunto de esas acciones lleve a cabo de la manera más eficiente los planes establecidos. (Reyes, 2007)

B.4 Control

El control representa la fase final del proceso administrativo, evaluando lo que se logró en la planificación, organización, coordinación y dirección. Para expertos en el campo, el control adquiere una importancia esencial en la administración, dado que, incluso si una empresa dispone de planes eficaces, una estructura organizativa adecuada y una dirección efectiva, el administrador no podrá conocer con certeza la situación real de la empresa si no existe un sistema que constate y

comunique si los acontecimientos se alinean con los objetivos previstos.
Luna (2014)

Consiste en garantizar que los resultados de lo que fue planeado, organizado y dirigido se ajusten en la medida de lo posible (Chiavenato, 2009).

C. Indicadores de la gestión administrativa

C.1 Objetivos

Los objetivos son los propósitos hacia los cuales se orienta la actividad; no solo marcan el término de la planificación, sino también el fin al cual se dirige la organización (Koontz et al., 2012).

Los objetivos son metas o propósitos específicos que una persona o entidad busca alcanzar mediante la ejecución de acciones o actividades planificadas. Estos objetivos ayudan a guiar y orientar el esfuerzo hacia un resultado deseado y proporcionan un marco claro para medir el éxito o el progreso en la realización de una tarea o proyecto determinado.

C.2 Estrategias

Es la forma en que se determinan los objetivos básicos a largo plazo en una empresa, la instrumentación de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos (Koontz et al., 2012).

Las estrategias son planes o enfoques diseñados de manera consciente para alcanzar un objetivo o meta particular. En diversos contextos, las estrategias implican la identificación y selección de acciones y recursos específicos que permiten aprovechar ventajas y superar obstáculos con el fin de lograr un resultado deseado. Estas acciones se planifican de manera sistemática y se ajustan según las circunstancias para maximizar la eficacia y eficiencia en la consecución de los objetivos establecidos.

C.3 Toma de decisiones

Se trata de elegir entre varias opciones de acción, para lo cual se deben establecer premisas, identificar las alternativas disponibles y evaluarlas en función del objetivo que se busca lograr. En última instancia, se toma una decisión al seleccionar una de las alternativas (Koontz et al., 2012).

La toma de decisiones es el proceso cognitivo mediante el cual una persona o grupo evalúa varias opciones o alternativas disponibles y elige una de ellas como la mejor respuesta a una situación o problema específico. Este proceso puede implicar analizar información relevante, sopesar pros y contras, considerar consecuencias potenciales y aplicar juicios personales o criterios predefinidos para llegar a una elección informada. La toma de decisiones se aplica en diversas áreas de la vida, desde situaciones cotidianas hasta asuntos más complejos, tanto a nivel individual como organizacional.

C.4 Manejo de los recursos

El manejo de recursos se refiere a la habilidad de administrar y utilizar de manera eficiente y efectiva los diversos recursos disponibles, como tiempo, dinero, materiales, personal y tecnología, para alcanzar los objetivos establecidos. Esta práctica implica la planificación cuidadosa, la asignación adecuada de recursos a tareas específicas, el monitoreo del progreso y la adaptación según sea necesario para optimizar el rendimiento y lograr los resultados deseados de manera sostenible y responsable. El manejo de recursos es esencial en entornos organizacionales y proyectos, donde la utilización eficaz de recursos puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso.

C.5 Liderazgo

Se define como el acto de influenciar, es el arte o proceso de guiar a las personas para que participen con voluntad y entusiasmo en la consecución de los objetivos del equipo (Koontz et al., 2012).

El liderazgo es un conjunto de habilidades y cualidades que una persona posee para influir, guiar y motivar a otros individuos o grupos hacia el logro de objetivos comunes. Un líder efectivo es capaz de inspirar confianza, fomentar la colaboración y tomar decisiones acertadas, lo que resulta en un ambiente de trabajo productivo y en el desarrollo del potencial de los miembros del equipo. El liderazgo puede manifestarse en diferentes contextos, como en organizaciones, comunidades, proyectos, equipos deportivos y otros ámbitos donde se requiere la dirección y la inspiración para alcanzar el éxito.

C.6 Evaluación

Podemos definir la evaluación como un procedimiento que, basado en criterios de valor previamente establecidos, tiene como objetivo recolectar la información necesaria para emitir juicios de valor y tomar decisiones pertinentes (Lavilla, 2011).

C.7 Supervisión

La supervisión es una actividad especializada que busca aprovechar de manera eficiente los elementos que permiten llevar a cabo los procesos de trabajo: recursos humanos, materias primas, equipos, maquinaria, herramientas, dinero, entre otros factores que intervienen directa o indirectamente en la producción de bienes, servicios y productos para satisfacer las necesidades de un mercado cada vez más exigente. En este contexto, una gestión efectiva puede contribuir al éxito de la empresa. En la actualidad, se requieren individuos capacitados en las empresas, capaces de generar altos niveles de productividad en un entorno que motive a los colaboradores. La supervisión eficiente implica planificar, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar de manera constante. Requiere dedicación, perseverancia y características personales especiales en la persona que asume esta responsabilidad (Amandurain, s.f.).

C.8 Perspectiva económica

La gestión administrativa se refiere al conjunto de procesos, técnicas y actividades que se llevan a cabo dentro de una organización para

planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos disponibles con el objetivo de alcanzar metas y objetivos específicos de manera eficiente y efectiva. La gestión administrativa se centra en la coordinación y supervisión de las actividades cotidianas para optimizar el rendimiento organizacional.

Aquí hay algunos aspectos clave de la gestión administrativa desde la perspectiva económica:

C.9 Optimización de Recursos

La gestión administrativa busca optimizar el uso de recursos como el capital, la mano de obra, los materiales y el tiempo. Esto implica asignar estos recursos de manera eficiente para maximizar el valor y los resultados económicos.

C.10 Eficiencia Operativa

Desde la perspectiva económica, la gestión administrativa se orienta hacia la eficiencia operativa. Esto implica la minimización de costos, la eliminación de procesos innecesarios y la mejora continua de las operaciones para lograr un rendimiento económico óptimo.

C.11 Toma de Decisiones Económicas

La gestión administrativa implica la toma de decisiones informadas desde una perspectiva económica. Esto incluye decisiones sobre inversiones, presupuestos, costos y estrategias que afectan directamente la situación financiera de la organización.

C.12 Análisis Costo-Beneficio

Se realiza un análisis costo-beneficio para evaluar las decisiones administrativas. Este análisis implica comparar los costos asociados con una acción o proyecto específico con los beneficios económicos que se espera obtener.

C.13 Gestión del Riesgo Económico

La gestión administrativa implica la identificación y gestión del riesgo económico. Esto incluye la evaluación de factores económicos externos que puedan afectar la organización y la implementación de estrategias para mitigar esos riesgos.

C.14 Planificación Financiera

La gestión administrativa incluye la planificación financiera para asegurar la sostenibilidad y el crecimiento económico de la organización. Esto implica la elaboración de presupuestos, la proyección de ingresos y gastos, y la gestión de flujos de efectivo.

C.15 Valor para los Accionistas y Stakeholders

La gestión administrativa se enfoca en generar valor para los accionistas y otras partes interesadas. Esto implica tomar decisiones que maximicen la rentabilidad y el retorno de la inversión.

C.16 Evaluación del Desempeño Económico

La gestión administrativa implica la evaluación constante del desempeño económico de la organización. Se utilizan indicadores económicos y financieros para medir la eficacia de las estrategias y operaciones.

En resumen, la gestión administrativa desde la perspectiva económica es esencial para lograr un equilibrio adecuado entre eficiencia y efectividad, tomando decisiones informadas para garantizar la salud financiera y el éxito sostenible de la organización.

1.1.3 Gestión Pública

García (2007) la nueva gestión pública tiene como objetivo establecer una administración que combine eficiencia y eficacia, centrándose en resolver los auténticos problemas de los ciudadanos. Para lograrlo, se implementan mecanismos que permiten a los usuarios elegir, se aumenta la calidad de los servicios ofrecidos y se incorporan sistemas de control que garantizan la

transparencia en los procesos, planes y resultados. Asimismo, se fomenta la participación ciudadana como un elemento esencial en este enfoque.

Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros (2013) la gestión pública moderna se define como una gestión orientada hacia la consecución de resultados en beneficio de los ciudadanos. Esto significa que, sin importar el nivel de gobierno, los funcionarios están comprometidos en comprender los problemas primordiales de la población. A través de la transformación de recursos en productos, se busca lograr una mayor satisfacción ciudadana con la inversión más eficiente en términos de costos.

1.1.4 Tecnologías de información y comunicación (TIC)

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) surgen a raíz de los progresos científicos acontecidos en los campos de la informática y las telecomunicaciones. Engloban un conjunto de tecnologías que facilitan la entrada, generación, manipulación y transmisión de información presentada en diversos formatos (texto, imagen, sonido, video) (Ayala y Gonzales, 2015).

Las TIC tienen la capacidad de proporcionar información pertinente de manera más rápida y pueden contribuir a aumentar la transparencia en los procesos administrativos. Al divulgar información económica y financiera, las Entidades Públicas pueden rendir cuentas a los ciudadanos y a la sociedad en su conjunto (United Nations publication, 2007).

1.2 Antecedentes

1.2.1 Internacionales

Sisalema y Yaguachi (2022) en su artículo científico denominado “El gobierno electrónico en el Código Orgánico Administrativo: importancia durante la emergencia sanitaria por COVID-19.”, El objetivo de este estudio es analizar la relevancia del gobierno electrónico, regulado en el Código Orgánico Administrativo, durante la emergencia sanitaria ocasionada por la COVID-19. Para lograr esto, se realizó una investigación descriptiva mediante la revisión de documentos, apoyada en los métodos exegético, revisión bibliográfica y análisis de contenido. Entre los principales hallazgos se destaca que Ecuador ya contaba

con un sistema electrónico regulado por el COA antes de la pandemia. Sin embargo, durante la crisis sanitaria, su importancia se acentuó al facilitar el teletrabajo, permitir la continuidad de trámites y brindar servicios en línea para atender al público. De esta manera, se contribuyó a evitar la paralización de la actividad del país. Aunque el gobierno electrónico aún tiene margen de mejora, estos esfuerzos han demostrado ser esenciales para alcanzar niveles más altos de eficacia y eficiencia, aunque no se haya llegado al 100%. De esta investigación se destaca la siguiente conclusión:

- Durante la pandemia de COVID-19, el gobierno electrónico se ha destacado como una de las soluciones más eficaces para superar los desafíos planteados por el confinamiento y la limitación de interacciones presenciales. El Estado ecuatoriano, al haber establecido previamente este sistema, pudo garantizar la continuidad de los servicios públicos mediante el teletrabajo y la prestación de atención al público a través de servicios en línea, evitando así la paralización de dichos servicios debido a las circunstancias impuestas por la pandemia.

Rodríguez (2020) en su artículo científico denominado “La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”, el enfoque principal del estudio consistió en exponer los componentes informativos estratégicos que pueden influir en el avance de un determinado tema. Para lograr esta meta, se analizan conceptos teóricos acerca de la actividad informativa dentro de este contexto, su progresión y las tendencias contemporáneas relacionadas con lo que se denomina sociedad de la información., profundizándose en los aportes de los enfoques de Gobernanza de la Información, “gobierno electrónico” y “gobierno abierto”. De esta investigación se rescataron las siguientes conclusiones:

- En la actualidad, la Gestión de la Información se destaca como un procedimiento estratégico en el progreso de las organizaciones. Las entidades públicas deben considerarla fundamental para asegurar una correcta utilización y administración de la información tanto en la gestión pública como en su interacción con la ciudadanía. De esta forma se pueden identificar tres ambientes informacionales clave: inter-organizacional

- (enfocado a la articulación de las entidades en la dirección de gobierno), organizacional (ambiente interno), y social (en el enfoque al ciudadano).
- El desarrollo de la Gestión de Información implicaría por tanto generar beneficios informacionales hacia estas tres dimensiones. De esta manera, se reforzaría el conjunto de regulaciones vinculadas a la actividad informativa, se promovería una cultura y habilidades informacionales que faciliten un uso adecuado de la información. Además, se podría definir cuál información pública es relevante para la Administración Pública y se potenciarían los procesos y servicios relacionados con la información, asegurando la creación de contenidos y la satisfacción de requerimientos informativos. Esto permitiría compartir información de alta calidad sobre el estado de las políticas públicas y la gestión gubernamental.
 - Entre las características fundamentales de la Administración Pública en su alcance macro (interorganizacional) se destacan los elementos relacionados con la normativa nacional, los sistemas de información propios (con una inclinación hacia la construcción de un sistema de información nacional) y los factores relacionados con la cultura de manejo de información, que promueve un uso efectivo y adecuado de información de alta calidad.

Guamán (2019) en su tesis de pregrado titulado Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil. El propósito primordial de este estudio es investigar y analizar cómo los sistemas de Gobierno electrónico (e-government) afectan la percepción de la imagen que tienen los ciudadanos sobre la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil. En sus conclusiones se destaca lo siguiente:

- El grado de satisfacción experimentado por el ciudadano está influenciado por la facilidad de uso y la percepción de utilidad de los sistemas de gobierno electrónico. En términos prácticos, los resultados sugieren que es crucial mejorar las interfaces de los sistemas de gobierno electrónico para que sean intuitivos y al mismo tiempo provechosos para los usuarios. Esto no solo mejorará la satisfacción del ciudadano, sino que también contribuirá a mejorar la percepción que la población tiene del municipio.

Cano (2017) en su tesis de pregrado titulado “Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016, este proyecto tiene como objetivos primordiales determinar los beneficios derivados del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y del Gobierno Electrónico en las entidades gubernamentales, y cómo estos contribuyen a la mejora de la administración pública, específicamente en el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Loja. Esta mejora busca simplificar los procedimientos y fomentar la creación de canales que aumenten la transparencia y la calidad de los servicios, estableciendo así nuevas formas de integración en la gestión pública. Esto, a su vez, fomenta un enfoque más moderno tanto para los ciudadanos como para la organización gubernamental. Este estudio se centra en investigar el nivel de conocimiento y aceptación de las herramientas e-government en la ciudad de Loja, así como en identificar las Tecnologías de la Información y Comunicación que pueden generar ventajas en los servicios públicos proporcionados por la institución a la ciudadanía, en este caso, a los contribuyentes.. De esta investigación se rescató la siguiente conclusión:

- La mayoría de la población no está familiarizada con los instrumentos e-government, a menudo los asocian con la página web de la institución y las redes sociales oficiales. A pesar de esto, existe un alto nivel de aceptación hacia estos instrumentos. Las personas están acostumbradas a gestionar trámites tanto en instituciones del sector público como privado, y son activas en las redes sociales. Sin embargo, la población espera que el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal pueda adaptar herramientas que operen en concordancia con estos instrumentos, lo que permitiría mejorar la eficiencia de los trámites.

Zamora Boza et al. (2017) en su artículo científico denominado “El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública”, el enfoque central de este estudio consistió en ilustrar la transformación que ha experimentado la administración pública en Ecuador en los últimos ocho años, mediante la implementación y uso de herramientas de Gobierno Electrónico; de las conclusiones se rescató lo siguiente:

- El Gobierno Electrónico es, sin lugar a dudas, una herramienta innovadora de gran amplitud que conlleva cambios estructurales, avances en la democracia y la adopción de políticas públicas eficientes. Esto implica un compromiso a largo plazo por parte del Estado y la participación activa de los ciudadanos para lograr una mejora constante y la actualización de los procesos. Asimismo, el uso de herramientas como estas permite supervisar la gestión de los funcionarios públicos, reduciendo ineficiencias y posibles actos de corrupción.
- La innovación tecnológica y su integración en la administración pública no solamente es esencial para el progreso de una nación, sino que también facilita la conexión con los ciudadanos, legitimando así la representación gubernamental ante la población. En consecuencia, el éxito de la implementación de las herramientas de gobierno electrónico estará condicionado por el nivel de transparencia y confianza que se logre establecer entre la administración y los ciudadanos.
- A través del Gobierno Electrónico se promueve un nuevo enfoque de Gobierno altamente interactivo, cuyo principal desafío es asegurar la gobernabilidad de las sociedades. Esta gobernabilidad se logrará si la acción política, social y económica es capaz de coordinarse de manera integrada, teniendo en cuenta las necesidades de la sociedad. Esto permitirá brindar respuestas y soluciones adecuadas para abordar problemas cada vez más complejos de manera efectiva. Este enfoque es esencial para recuperar la legitimidad y confianza en las instituciones públicas.

Sabogal Acosta y Vargas Aguirre (2017) en su tesis de posgrado denominado “Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia”, El objetivo principal de este trabajo fue desarrollar una estrategia de Gestión Administrativa que fortalezca la labor de los coordinadores del Programa de Egresados en la Universidad Nacional de Colombia. El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque de investigación mixto, que combina elementos cualitativos y cuantitativos en las etapas de diseño, ejecución, recolección y análisis de datos para establecer resultados. Se adoptaron enfoques de investigación acción y sistémica, buscando transformar la realidad existente y permitir una participación más activa de las personas involucradas en

estos cambios. Desde esta perspectiva, se propuso una estrategia que fomentara un nuevo aprendizaje y proporcionara bases sólidas para futuros desempeños de los coordinadores del programa. La implementación de la estrategia incluyó la introducción de acciones como el registro de egresados para mejorar la comunicación y la vinculación, la organización de encuentros nacionales de coordinadores del programa de egresados y la implementación de mecanismos para fortalecer las relaciones entre los egresados y la universidad. Estas iniciativas resultaron en un fortalecimiento palpable del programa, culminando en la formulación de lineamientos para una Política de Fortalecimiento del Programa de Egresados en la Universidad Nacional. De esta investigación se rescata las siguientes conclusiones:

- La socialización, planificación y ejecución de la propuesta de investigación lograron una colaboración efectiva entre los diversos actores administrativos del programa de egresados de la Universidad Nacional de Colombia. La participación en las actividades fue precisa y orientada, buscando activar y fortalecer el programa de egresados en beneficio de todos los involucrados.
- Se reconoce la importancia de fomentar una comunicación abierta, una colaboración económica y una integración efectiva entre los diversos organismos administrativos y académicos dentro de la universidad, así como entre ellos y los egresados, y también entre los propios egresados.

Osejo et al. (2017) en su artículo científico denominado “Gestión pública: análisis del desarrollo de gobierno electrónico en la administración pública del Ecuador en el periodo 2014-2016”, el enfoque central de este estudio consistió en analizar el progreso del Gobierno Electrónico en la Administración Pública de Ecuador durante el período 2014-2016. Durante este lapso, se implementó y ejecutó el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico a nivel estatal, lo que sirvió como base para la evaluación y comprensión de la evolución de esta iniciativa en el contexto gubernamental ecuatoriano.; de las conclusiones se rescató lo siguiente:

- El objetivo primordial de este estudio fue examinar el avance del Gobierno Electrónico en la Administración Pública de Ecuador entre los años 2014 y

2016. Durante este intervalo, se llevó a cabo la ejecución del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico a nivel estatal, lo cual proporcionó el fundamento para evaluar y comprender la evolución de esta iniciativa en el entorno gubernamental de Ecuador.

- El análisis del progreso del Gobierno Electrónico revela la necesidad de fortalecer los servicios ofrecidos por las instituciones a través de los portales gubernamentales. Es fundamental mejorar la integración de servicios con otras entidades mediante bases de datos y procesos de interoperabilidad eficaces. Asimismo, es prioritario diseñar portales web accesibles para personas con capacidades especiales, garantizando una navegación sencilla. Se destaca la importancia de recopilar estadísticas sobre el uso de los portales para proponer mejoras y certificar la calidad de los servicios brindados por las instituciones públicas. Se requiere desarrollar canales de participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas para fortalecer la gobernabilidad estatal a través de la colaboración ciudadana.
- El marco legal que regula y promueve el Gobierno Electrónico en el país respalda su avance y facilita la mejora en la prestación de servicios eficientes y de alta calidad tanto para los ciudadanos, las empresas, el Estado y los funcionarios públicos. En consecuencia, es esencial reforzar tanto la política gubernamental como la entidad supervisora, en este caso el MINTEL, para liderar a las entidades públicas en la consecución del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico, así como en la continua orientación y seguimiento de los proyectos tecnológicos.

Torres et al. (2010) en su artículo científico denominado “Gestión y Calidad de la información en el Gobierno Electrónico”, el enfoque central de este estudio consistió en analizar el papel de la información, su administración y calidad en la entrega de servicios públicos a través del Gobierno Electrónico. De las conclusiones extraídas, se destacan los siguientes puntos: Las teorías sobre el Gobierno Electrónico enfatizan en la importancia de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como elemento esencial. La implementación de servicios electrónicos accesibles para los ciudadanos y la promoción de la cultura informática se han identificado como las principales preocupaciones de

las entidades gubernamentales en este contexto. De este estudio podemos rescatar las siguientes conclusiones:

- El análisis de las teorías relacionadas con el Gobierno Electrónico resalta la importancia central de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como elementos fundamentales. Estas tecnologías se implementan con un enfoque orientado hacia los ciudadanos, promoviendo el uso de servicios electrónicos y fomentando la cultura informática. Estas cuestiones han sido identificadas como las principales áreas de interés para las entidades gubernamentales involucradas en este ámbito.
- El Gobierno Electrónico se posiciona como un instrumento para potenciar la eficiencia en la gestión administrativa del sector público, al mismo tiempo que promueve la transparencia en las operaciones gubernamentales.
- El aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación conlleva a la automatización de procedimientos, la presencia en línea y la interacción electrónica con la ciudadanía en el ámbito gubernamental. No obstante, para alcanzar un funcionamiento óptimo, es esencial complementar estas acciones con la gestión de información de alta calidad. Aspectos como precisión, suficiencia, accesibilidad, oportunidad y privacidad son cualidades deseables en la información brindada a los ciudadanos, ya que contribuyen significativamente a la eficacia y mejora continua de este enfoque de administración pública.
- El éxito del Gobierno Electrónico y la realización de sus objetivos dependen en gran medida de la calidad de los flujos de información. Para lograr una implementación exitosa, es crucial desarrollar procesos de información eficientes y promover una cultura informacional tanto entre los empleados gubernamentales como entre los ciudadanos. Esto debe ir de la mano con la adopción de una plataforma tecnológica adecuada y el fomento de una cultura informática que permita a todos los involucrados aprovechar al máximo las herramientas y recursos disponibles en este ámbito.

Cumana y Marval (2009) en su tesis de pregrado titulado “Gobierno Electrónico como herramienta de Gestión Pública en Venezuela”, el propósito principal de este estudio fue proporcionar una visión teórica sobre los beneficios que el Gobierno Electrónico puede ofrecer a las actividades realizadas por las

entidades gubernamentales y cómo puede contribuir a mejorar la relación entre el Gobierno, las empresas y los ciudadanos a través de la utilización de estas herramientas. A través de la revisión de textos, documentos legales y otras fuentes secundarias, se recopiló información valiosa que permitió resaltar el valor del Gobierno Electrónico en las organizaciones gubernamentales de Venezuela. Este enfoque abre nuevas vías de integración en la administración pública, permitiendo la participación de todos los sectores de la sociedad y fomentando la colaboración entre los diversos entes gubernamentales. Al mismo tiempo, se busca establecer un flujo constante, claro y preciso de información, accesible para todos los involucrados en la operación gubernamental. De este estudio podemos rescatar las siguientes conclusiones:

- Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son consideradas como una herramienta esencial para la transición de una sociedad industrializada a una sociedad del conocimiento, en la que el acceso al conocimiento y la información sea accesible para todos. Estas tecnologías han desempeñado un papel crucial en permitir que los países se adapten a los cambios tecnológicos que impactan de diversas formas a nivel global. Las TIC han influido en la forma en que las naciones participan en estos cambios, ya sea de manera positiva o negativa, y han contribuido a la conexión y la interacción entre diferentes partes del mundo.
- El Gobierno Electrónico es una de las herramientas TIC más ampliamente utilizadas por los países, ya que permite a los gobiernos mostrar de manera transparente y accesible los procesos administrativos relacionados con la gestión de los recursos nacionales. Esta herramienta facilita la comunicación y la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, así como también mejora la eficiencia en la prestación de servicios y la toma de decisiones gubernamentales. Al implementar soluciones de Gobierno Electrónico, los países pueden aumentar la transparencia, mejorar la participación ciudadana y optimizar la administración de los recursos públicos.

1.2.2 Nacionales

Pillaca (2022) en su artículo científico denominado “Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid-19: revisión sistemática de la literatura”. Debido a la pandemia de COVID-19, los gobiernos se encontraron en la necesidad de adoptar medidas de confinamiento social para proteger a la población. Sin embargo, esta situación no detuvo la gestión pública, ya que era crucial enfrentar la crisis sanitaria de manera efectiva. En este contexto, los gobiernos de América Latina aprovecharon el rápido desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación para implementar soluciones de Gobierno Electrónico, permitiendo así una interacción continua con los diversos actores de la sociedad. El objetivo central de este trabajo fue examinar y detallar la utilización del Gobierno Electrónico en los países latinoamericanos durante la pandemia de COVID-19, centrándose en aspectos como la calidad de los servicios públicos, el acceso a la información y la transparencia en la gestión gubernamental. Para llevar a cabo este análisis, se utilizó una metodología basada en la revisión bibliográfica y se siguió el enfoque PRISMA para la extracción y sistematización de la información relevante. El Gobierno Electrónico emergió como una herramienta esencial durante la pandemia, permitiendo a los gobiernos mantener la interacción con los ciudadanos y ofrecer servicios de calidad en línea. La adopción de sistemas electrónicos permitió el acceso a la información pública de manera más eficiente y transparente, lo que contribuyó a fortalecer la confianza de la sociedad en la gestión gubernamental. La rápida implementación de estas soluciones demostró la capacidad de adaptación de los gobiernos y su compromiso con la continuidad de los servicios públicos en momentos de crisis. En conclusión, el uso del Gobierno Electrónico durante la pandemia COVID-19 en América Latina no solo permitió mantener la gestión pública en marcha, sino que también mejoró la calidad de los servicios, facilitó el acceso a la información y promovió la transparencia. La implementación de estas soluciones tecnológicas demostró la importancia de la innovación y la adaptación en tiempos de crisis, y resaltó el potencial de las tecnologías de la información y la comunicación para fortalecer la relación entre el gobierno y la sociedad.

Huerta (2022) en su tesis posgrado titulado “El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019”, el objetivo principal de este estudio fue investigar si el gobierno digital guarda una relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima durante el período 2016-2019. Para llevar a cabo esta investigación, se utilizó un enfoque cuantitativo, basándose en una metodología de investigación básica. Se empleó el método hipotético deductivo, el cual implica la formulación de hipótesis y la deducción de conclusiones a partir de ellas. El alcance de la investigación se definió como correlacional, buscando establecer relaciones entre variables, y el diseño empleado fue el no experimental de corte transversal correlacional. En esencia, este estudio tuvo como propósito analizar si existe una relación significativa entre la implementación de medidas de gobierno digital y la eficacia y eficiencia de la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima durante el periodo mencionado. La metodología cuantitativa permitió recopilar datos numéricos para luego analizarlos y evaluar la existencia y magnitud de la relación entre las variables consideradas. En conclusión, este estudio adoptó un enfoque cuantitativo para examinar si el gobierno digital está relacionado con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima durante el periodo 2016-2019. A través de la formulación de hipótesis, la recopilación de datos y el análisis estadístico, se buscó determinar si existe una correlación entre la implementación de prácticas de gobierno digital y la eficacia y eficiencia de la gestión pública en dicha entidad gubernamental. Se destaca la siguiente conclusión:

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

Paco (2021) en su tesis de posgrado denominado “Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en la gerencia de administración y finanzas de la

Municipalidad Distrital de Yauli del 2019” El objetivo principal de esta investigación fue determinar el grado de relación entre dos variables: Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa. El estudio se enmarca en el tipo aplicado y se clasifica como una investigación descriptiva-relacional, donde se describieron, compararon y analizaron las variables y sus dimensiones. La muestra utilizada no fue probabilística, sino censal, lo que significa que se incluyeron todos los elementos de la población en el estudio. En este estudio se identificó una relación positiva alta entre las variables de estudio, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.773. Esto indica que existe una fuerte relación entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa, lo que sugiere que cambios en una variable podrían influir en la otra de manera significativa. Los datos utilizados para el estudio se obtuvieron a través de un cuestionario aplicado a los servidores. El cuestionario incluía una serie de reactivos, utilizando una escala de tipo Likert para medir las respuestas de los participantes. En total, había 23 reactivos para la variable Gobierno Electrónico y 24 reactivos para la variable Gestión Administrativa. En cuanto a la confiabilidad del instrumento, se realizó una evaluación por expertos que determinó que el instrumento era efectivo. El nivel de confiabilidad calculado para ambas variables fue de $\alpha = 0.917$, lo que indica una alta consistencia interna en las respuestas proporcionadas en el cuestionario. En resumen, este estudio utilizó un enfoque descriptivo-relacional para analizar la relación entre Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa. Se encontró una relación positiva alta entre estas variables, respaldada por el coeficiente de correlación de Pearson y la confiabilidad del instrumento utilizado.

Valverde (2021) en su tesis de posgrado denominado “Gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la Dirección Regional de Educación Ancash, 2021”, el objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa de los servidores públicos de la Dirección Regional de Educación (DREA) en el año 2021. El enfoque metodológico utilizado se basó en el enfoque cuantitativo, que involucra el análisis de datos estadísticos. El diseño de la investigación fue no experimental, ya que no se realizó ninguna intervención en las variables. Además, fue de tipo correlacional, ya que se enfocó en analizar la relación existente entre las variables en estudio. El alcance de la investigación fue

transversal, ya que se recopiló información en un único momento de tiempo. La población objetivo consistió en 120 trabajadores de la DREA. Para recopilar los datos, se utilizó la técnica de encuesta, y el instrumento empleado fue un cuestionario. Se realizaron procesos de validez y confiabilidad para asegurar la calidad y la consistencia del instrumento de recolección de datos. Los resultados de la investigación indicaron que existe una relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa de los servidores públicos de la DREA en el año 2021. Esto se evidenció a través de un valor de correlación (Rho) de 0.869 y un valor de significancia (sig.) de 0.000. Estos resultados fueron lo suficientemente sólidos para rechazar la hipótesis nula planteada. En otras palabras, se confirmó que el uso del Gobierno Electrónico, respaldado por las tecnologías, contribuye de manera positiva a la mejora de la gestión administrativa llevada a cabo por los servidores públicos en la DREA.

Izquierdo (2021) en su tesis de posgrado denominado “Gobierno Electrónico y su influencia en la Gestión Pública en tiempos de covid-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura-2020.” El objetivo de esta investigación fue analizar cómo el Gobierno Electrónico influye en la Gestión Pública durante la época de la pandemia de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura en el año 2020. Para lograr esto, se utilizó una variedad de métodos de recolección de información, como observación y encuestas, entre otros. Los instrumentos de investigación se aplicaron a 67 colaboradores dentro de la entidad bajo estudio, utilizando una muestra probabilística. El diseño de la investigación fue no experimental, de enfoque cuantitativo y correlacional-explicativo. El nivel de investigación fue aplicativo, y se empleó la escala de Likert para medir las dimensiones de estudio. Estas dimensiones fueron conceptualizadas como: Prestación de Servicios a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), Ciudadanía Digital, Relaciones y Gestión Pública. La confiabilidad de los datos se evaluó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, y se encontró que las variables tenían un nivel elevado de confiabilidad: un 90% para la variable 1 y un 94% para la variable 2, lo que indica un nivel aceptable de consistencia en los datos recopilados. Los resultados obtenidos de la investigación revelaron que el 59.54% de los trabajadores municipales encuestados afirmaron que la municipalidad había implementado nuevos canales tecnológicos, como

páginas web, lo que había resultado en una mejora en la eficiencia de los servicios. Además, mencionaron que se habían optimizado los procesos internos y externos, y se habían establecido nuevos canales de información durante la crisis sanitaria del COVID-19. Por otro lado, el 40.46% expresó que aún se necesitaba fortalecer los servicios a través de las TICs, ya que había carencias en la prestación de servicios debido a la falta de implementación adecuada del Gobierno Electrónico. De las conclusiones se rescató lo siguiente:

- Los resultados de la investigación revelaron que existe una influencia significativa entre las variables de Gobierno Electrónico y Gestión Pública. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman mostró un valor positivo ($r = 0.779$) con un nivel de significancia bilateral de $0.00 < 0.05$. Este resultado indica que hay una relación directa entre ambas variables y que la fuerza de asociación es alta y positiva.
- Estos hallazgos sugieren que el uso del Gobierno Electrónico tiene un impacto positivo en la Gestión Pública. La implementación del Gobierno Electrónico lleva consigo una mayor participación ciudadana, transparencia y eficiencia en la gestión administrativa. La relación positiva entre estas dos variables resalta la importancia de utilizar herramientas tecnológicas para mejorar la administración pública y promover una mayor interacción entre el gobierno y los ciudadanos.
- En resumen, el estudio demostró que el Gobierno Electrónico tiene una influencia significativa en la Gestión Pública, y su implementación puede llevar a mejoras en la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en la gestión administrativa.

Moreno (2021) en su tesis de posgrado denominado “Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020”, El objetivo principal de este estudio fue analizar y determinar la relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga durante el año 2020. El propósito fundamental era investigar cómo la implementación y uso de herramientas y tecnologías digitales en la gestión pública impacta en la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios administrativos en dicha entidad municipal. A través de este estudio, se buscó examinar si la adopción del gobierno digital tenía un efecto significativo en la

forma en que se llevaban a cabo las actividades administrativas en la Municipalidad Provincial de Huallaga. Esto podría incluir aspectos como la prestación de servicios en línea, la optimización de procesos internos, la interacción con los ciudadanos a través de plataformas digitales y la mejora en la toma de decisiones basada en datos. El análisis de esta relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa puede proporcionar información valiosa sobre cómo las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) están transformando la administración pública en el entorno local. Los resultados de este estudio podrían tener implicaciones importantes para la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial de Huallaga y también para otros contextos similares que estén considerando implementar estrategias de gobierno digital para mejorar su gestión administrativa.; de las conclusiones se rescató lo siguiente:

- Se determinó que existe relación positiva alta entre el Gobierno Digital y la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020, puesto que se obtuvo como resultados el valor de significancia fue de (P -valor = 0.000), y que revela que la correlación entre las variables fue directa, con un grado de calificación de ($rs = 0.870$), implicando que al mejorar el gobierno digital este mejorará altamente la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga durante el año 2020, aceptando así la hipótesis alternante y rechazando la hipótesis nula.

Asato (2021) en su tesis de pregrado denominado “Análisis en la implementación de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) en la Administración Pública del OSINFOR, según sus trabajadores, en el año 2019; el propósito central de la investigación consistió en examinar si la implementación adecuada de la Tecnología de la Información y la Comunicación se llevó a cabo en la Administración Pública del OSINFOR durante el año 2019, considerando la opinión de sus empleados. De las conclusiones se rescató lo siguiente:

- La implementación adecuada de la Tecnología de la Información y la Comunicación en la Administración Pública del OSINFOR se refleja en la eficiente ejecución de los procesos internos, la exitosa interoperabilidad y el acceso fluido a la información pública.

- La implementación efectiva de la Tecnología de la Información y la Comunicación en los procesos internos del OSINFOR es evidente. Esto se traduce en resultados beneficiosos como la optimización del seguimiento de la información generada por diferentes oficinas, una mayor eficiencia en las tareas de los trabajadores, una coordinación mejorada entre las distintas oficinas de la entidad y una evaluación más positiva de los procesos internos.
- La correcta implementación de la Tecnología de la Información y la Comunicación en la interoperabilidad del OSINFOR es evidente, generando resultados positivos como el intercambio fluido de información con otras entidades gubernamentales, la disminución en el consumo de papel impreso y una mayor rapidez en la entrega de información.
- Los empleados del OSINFOR valoran significativamente la incorporación de la Tecnología de la Información y la Comunicación en sus tareas laborales. Desde la utilización de dispositivos tecnológicos hasta los sistemas informáticos desarrollados por la organización, estos recursos permiten almacenar la información producida por cada empleado, además de brindar un sólido respaldo en el desempeño de sus responsabilidades laborales.
- En respuesta a la pandemia global causada por el Covid-19, comúnmente conocido como Coronavirus, se han implementado las precauciones de distanciamiento social necesarias. Con el fin de mantener la operatividad de la entidad, se ha facilitado la opción de trabajo remoto para todos los empleados, lo que ha resultado en un mayor aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Esta situación ha representado una oportunidad para que todo el personal del OSINFOR adquiriera conocimientos sobre el funcionamiento de los sistemas tecnológicos, su propósito y los beneficios que estas herramientas aportan.

Huarcaya (2021) en su tesis de posgrado denominado “El gobierno electrónico y su influencia en la eficiencia en la gestión administrativa de la municipalidad del distrito de Toraya, 2019”, el propósito fundamental de la investigación fue examinar cómo el Gobierno Electrónico afecta la eficiencia de la Gestión Administrativa. El estudio se llevó a cabo mediante un enfoque

cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional, enmarcado en una metodología básica y no experimental. La población objetivo comprendió a 25 empleados administrativos de la entidad, quienes participaron al completar una encuesta estructurada en forma de escala Likert. Cabe destacar que previamente, dicha encuesta fue validada a través de la evaluación realizada por expertos en el tema. De las conclusiones se rescató lo siguiente:

- En lo que concierne al objetivo principal del estudio, se puede afirmar que se encontró una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de Toraya durante el año 2019. Esto se evidencia mediante un coeficiente de correlación de Rho Spearman igual a 0,857, lo cual indica una correlación positiva directa y alta entre las variables. En otras palabras, se puede inferir que a medida que la influencia del gobierno electrónico aumenta, también mejora la eficiencia en la gestión administrativa.

Roque del Villar (2020) en su tesis de posgrado denominado “Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 05, San Juan de Lurigancho-2020”, el estudio se llevó a cabo utilizando un diseño de investigación descriptivo correlacional, enmarcado en un enfoque cuantitativo y de naturaleza básica. El método de investigación aplicado fue el hipotético deductivo, cuyo propósito fundamental radicó en establecer una relación entre las dos variables en estudio. Para alcanzar este objetivo, se aplicaron fórmulas estadísticas respaldadas por el programa informático SPSS en su versión 25. La medida de correlación empleada fue el coeficiente Rho de Spearman, que permitió evaluar y cuantificar la relación entre las variables en cuestión. De las conclusiones se rescató lo siguiente:

- Los resultados del análisis revelaron una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 05, San Juan de Lurigancho. El coeficiente de correlación obtenido mediante el método de Rho de Spearman fue de 0,755, lo cual señala una correlación positiva y de magnitud alta entre ambas variables. Además, el nivel de significancia de 0,000, que es menor que

0,05, satisface el criterio para rechazar la hipótesis nula planteada en el estudio.

Infante (2019) en su tesis de posgrado denominado “Aplicación del Gobierno Electrónico para optimizar la Gestión Pública de la Procuraduría Pública del RENIEC”, El propósito central de este estudio fue analizar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC en Lima. Desde el punto de vista metodológico, se situó en el ámbito de la investigación básica, utilizando un enfoque correlacional y adoptando un diseño transversal no experimental. La muestra comprendió a 48 profesionales involucrados en el ámbito de estudio. Los resultados del estudio se obtuvieron a través del análisis descriptivo de las variables y del análisis inferencial, en particular, se empleó la prueba de correlación de Rho de Spearman para determinar el grado de correlación entre las variables. Con este enfoque, se buscó abordar los problemas planteados, cumplir los objetivos establecidos y poner en cuestión la hipótesis nula. Se destaca la siguiente conclusión:

- Existe una correlación positiva media de 0.882 entre las variables Gobierno Electrónico y Gestión Pública en la Procuraduría Pública del RENIEC – Lima.

Dulanto (2019) en su tesis de pregrado denominado Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018. El propósito de esta investigación fue analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, considerando dimensiones como elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. El enfoque adoptado fue cuantitativo, con un diseño transversal no experimental y de nivel correlacional. El instrumento de recolección de datos fue aplicado a un total de 40 colaboradores que forman parte de la Municipalidad Distrital de Chancay. Se destaca la siguiente conclusión:

- La gestión administrativa tiene un impacto significativo en la calidad del servicio proporcionado por la Municipalidad distrital de Chancay durante el periodo 2018. Además, la correlación calculada utilizando el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.542, según la escala de Bisquerra, lo que indica que esta correlación es positiva y de magnitud baja.

Contreras (2018) en su tesis de posgrado denominado “Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018”, el propósito fundamental de este estudio fue evaluar el grado de correlación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa. El enfoque adoptado fue descriptivo correlacional, enmarcado en una perspectiva cuantitativa y de carácter básico. Se empleó el método de investigación hipotético deductivo para establecer relaciones y se optó por un diseño no experimental de tipo transversal. Además, se utilizó el software estadístico SPSS en su versión 23 para analizar la correlación bivariada ordinal de Rho Spearman, con el fin de probar la asociación entre las variables mencionadas. De las conclusiones se rescató lo siguiente:

- Podemos afirmar con un nivel confianza del 95% que existe una relación significativa entre gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018. Y según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman el valor es 0,710 lo que indica una correlación directa positiva alta entre ambas variables en contraste.

Aylas (2018) en su tesis de posgrado denominado “Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016”, el objetivo principal de la investigación consistió en identificar los factores del gobierno electrónico que tienen un impacto en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha en el año 2016, con el propósito de desarrollar un Plan Estratégico de Gobierno Electrónico. Para alcanzar este objetivo, se llevó a cabo un estudio de diseño no experimental de corte transversal con un alcance regresional. La investigación se enmarcó en un enfoque básico y se centró en el personal colaborador de la Municipalidad Distrital de Yanacancha como población de estudio. Para esta investigación se empleó dos instrumentos, los cuales han sido debidamente validados. De sus conclusiones se rescató lo siguiente:

- Se ha logrado determinar que existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, esta decisión se sustenta en el valor de significancia del anova,

es decir cuyo valor se refiere a 0.0496 (tabla 10) por lo tanto una gestión pública depende de los factores externa, interna y relacional.

Molina (2017) en su investigación titulada Plan estratégico de gobierno electrónico y administración pública en las Comisarías del distrito de Independencia - 2016; el objetivo principal de esta investigación fue analizar la relación existente entre el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico y la Administración Pública, enfocándose en una problemática recurrente entre la gerencia pública de las Comisarías y las instituciones que utilizan los servicios administrativos. Esta problemática involucra distintos elementos normativos que influyen en la naturaleza de las relaciones que se establecen. El estudio adoptó un enfoque descriptivo y sustantivo, y su alcance se centró en establecer correlaciones. La metodología empleada fue de tipo no experimental y de diseño transversal correlacional. Se optó por una muestra intencional finita censal, y se aplicaron dos instrumentos para la recopilación de datos. Y llegó a la siguiente conclusión:

- Existe relación directa y significativa con un coeficiente de correlación de $r=0.606$, con una $p=0.000$ ($p < .05$), confirmando que Existe relación directa y significativa entre el Plan estratégico de Gobierno Electrónico y Administración Pública en las Comisarias del distrito de Independencia 2016 aceptándose la hipótesis alterna.

Morales (2017) en su investigación titulada La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017; el objetivo principal de este estudio fue investigar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho durante el año 2017. La investigación se enmarcó en el método hipotético deductivo y se consideró como un estudio de tipo aplicado, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transversal. La población de interés estuvo compuesta por 90 trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho en el año 2017, quienes formaron la muestra del estudio. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de encuesta, aplicando dos cuestionarios previamente validados mediante juicios de expertos. La confiabilidad de los

instrumentos se evaluó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Además, llego a la siguiente conclusión:

- Se encontró que la gestión administrativa tiene una influencia significativa en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Esto se evidenció a través del coeficiente de correlación de Spearman, que mostró un valor de 0.136, acompañado de un p-valor de 0.000. Esta correlación, aunque débil, es positiva y sugiere que a medida que la gestión administrativa mejora, también lo hace la calidad de atención al usuario.

1.2.3 Regionales

Bejar (2022) en su tesis de posgrado titulado “E-Government como herramienta para la mejora de la gestión en la UGEL Puno”, por ello es necesario comprobar que el E-GOVERNMENT mejora la gestión de informes de los directores de las IIEE de la UGEL Puno, empleando un enfoque cuantitativo, la investigación adopta un enfoque aplicado y se enmarca en un diseño cuasi-experimental. Para recolectar información, se emplearon varias técnicas, como entrevistas, observación, encuestas y análisis documental. La población objetivo consistió en 629 directores de Instituciones Educativas (IIEE), y la muestra seleccionada para el estudio incluyó a 180 de estos directores. De esta investigación se destaca la siguiente conclusión:

- La prueba de hipótesis donde el nivel de significancia es de 5% y empleando la Prueba estadística Z (para dos muestras, PRETEST y POST TEST) se obtiene el valor de Z calculado el cual es 2.7682 superior a 1.9600 (valor crítico de Z para aceptación de la hipótesis alterna), según los resultados obtenidos se concluye que el E-GOVERNMENT mejora la gestión de informes de los directores de las IIEE de la UGEL Puno.

Flores (2022) en su tesis de posgrado titulado “Motivaciones y estrategias de implementación del Gobierno electrónico y su impacto en la modernización de la Gestión Pública (estudio de caso)”, el propósito de este estudio fue identificar las motivaciones y describir las estrategias empleadas por los líderes del Gobierno Local de Puno en la implementación del gobierno electrónico, así como evaluar

su impacto en la modernización de la gestión pública. La investigación se basó en un enfoque cualitativo y se utilizó una combinación de métodos fenomenológicos y hermenéuticos. Para recolectar datos, se emplearon entrevistas a profundidad, revisión documental y observación participante, permitiendo profundizar en la esencia del fenómeno y analizar los significados desde la perspectiva de los actores sociales. La unidad de estudio fue el gobierno local de Puno y se seleccionó una muestra de 10 directivos considerados informantes clave debido a su participación directa en el proceso de implementación. De sus conclusiones se destaca la siguiente:

- Se identificaron seis motivaciones clave que impulsaron la implementación del gobierno electrónico en el Gobierno Local de Puno. En primer lugar, la política de modernización liderada por el alcalde, que incluía la adopción del gobierno electrónico y la transición hacia una cultura de "cero papel". La segunda motivación se relacionaba con la falta de un sistema que integrara las diferentes gerencias, áreas y oficinas del gobierno local de Puno, lo que generó la necesidad de implementar el gobierno electrónico. En tercer lugar, la necesidad de cumplir con los lineamientos del gobierno central en el departamento de Puno también fue un factor determinante. La cuarta motivación se basó en la experiencia de algunos directivos que habían trabajado en otros países con estándares más avanzados en términos de modernización, lo que los llevó a considerar la implementación del gobierno electrónico como una prioridad esencial. La quinta motivación estuvo relacionada con la disposición de algunos servidores públicos para mejorar la prestación de servicios y brindar comodidad a los usuarios. La sexta motivación se centró en la importancia de informar a la comunidad puneña sobre aspectos económicos, trámites, plazos y regulaciones del gobierno local de Puno. En conclusión, la implementación del gobierno electrónico surge de la necesidad de modernizar la gestión pública, un proceso en el que los gobiernos locales desempeñan un papel central. Este cambio implica un enfoque de liderazgo, pasando de una administración tradicional a una más actual basada en la accesibilidad a la información, la participación ciudadana y el uso de tecnologías de la información.

Crespo (2020) en su tesis de posgrado denominado El impacto del Gobierno Electrónico en la Gestión Municipal de los distritos de la Provincia de San Román 2019, el objetivo central de este estudio fue realizar un diagnóstico de los avances en la implementación del gobierno electrónico en las municipalidades distritales de la provincia de San Román. El enfoque estuvo en evaluar si el desarrollo de aplicaciones de gobierno electrónico en estas municipalidades estaba en un estado óptimo, en vías de desarrollo o presentaba deficiencias. A pesar de que el número de aplicaciones es limitado, se observa que las municipalidades distritales no ofrecen una amplia gama de servicios y prestaciones, en contraste con las municipalidades metropolitanas. Este escenario sugiere la posibilidad de alcanzar niveles de respuesta más satisfactorios. Se debe considerar que las aplicaciones implementadas se centran principalmente en aspectos simples como la sistematización de licencias y otros procesos básicos. Es importante tener en cuenta que el acceso a Internet y las comunicaciones electrónicas se han vuelto cada vez más comunes y esenciales para llevar a cabo estas implementaciones. En resumen, el estudio buscó evaluar el progreso y la efectividad de la implementación del gobierno electrónico en las municipalidades distritales de la provincia de San Román, identificando tanto avances como áreas que requieren mejoras. De sus conclusiones se destacan las siguientes:

- Se han identificado los procedimientos de implementación del gobierno electrónico que contribuyen a mejorar la transparencia en la gestión municipal de los distritos y la provincia de San Román.
- Se ha determinado la forma en que la sociedad accede a la información gubernamental a través del uso del Gobierno Electrónico y cómo este acceso es percibido.
- Se ha conseguido evaluar el grado de familiaridad que tienen los empleados públicos de los municipios de los distritos y la provincia de San Román respecto a ciertos aspectos.
- Las Municipalidades Provinciales de San Román se encuentran actualmente en la fase de Información en el proceso de desarrollo del Gobierno Electrónico.
- En la actualidad, no se ha implementado un modelo de desarrollo de Gobierno Electrónico adoptado por el Estado (ONGEI) que posibilite a las

Municipalidades Provinciales avanzar hacia un nivel más avanzado de desarrollo de E-Gob, y a su vez, les permita situarse en la fase de Transformación.

Chucuya (2017) en su tesis de pregrado denominada “Modelo de Gobierno Electrónico para la gestión municipal de la Provincia de Chucuito Juli – 2016”, el propósito central de la investigación consistió en elaborar un modelo de Gobierno Electrónico con el fin de mejorar la eficacia en la administración pública de la municipalidad y facilitar la prestación de servicios eficientes y transparentes a los ciudadanos. Para llevar a cabo este proyecto, se empleó la metodología RUP (Proceso Unificado de Racional), que se desarrolló a través de las etapas de prueba, implementación, análisis y diseño de los requisitos modelados para el Gobierno Electrónico y la gestión de documentos. De las conclusiones se rescató lo siguiente:

- La implementación del Modelo de Gobierno Electrónico condujo a una notable mejora en la gestión del trámite documentario, así como en la disponibilidad de boletas de pago y caja a través de la plataforma web. Estos servicios ahora se encuentran correctamente habilitados y operativos en un servidor al cual se puede acceder a través de Internet.
- Durante la evaluación, se observó una aceptación considerable por parte de los trabajadores y visitantes de la municipalidad, a pesar de que algunos carecen de conocimiento acerca del Modelo de Gobierno Electrónico. La conclusión principal es que este modelo facilita un mayor acceso a consultas a través de la web en comparación con los métodos tradicionales.

Tipula y Luque (2013) el presente trabajo de investigación titulado “Modelo del sistema integrado con data warehouse para la mejora de la gestión administrativa y toma de decisión de la Central de Cooperativas Agrarias Cafetaleras de los Valles de Sandía– Puno”, busca mejorar los desafíos relacionados con la gestión de paquetes de información en las áreas administrativas y la toma de decisiones estratégicas en la Central de Cooperativas Agrarias Cafetaleras de los Valles de Sandía – Puno (CECOVASA Ltda.). De las conclusiones se rescató lo siguiente:



- Mediante la implementación del sistema integrado de Administración y Gestión, se logra una optimización en la utilización de los procesos de gestión de las diversas áreas de la Central de Cooperativas Agrarias y Cafetaleras de los Valles de Sandía.
- El análisis de requerimientos en el proceso de desarrollo del Sistema es de gran importancia, ya que permite identificar de manera exhaustiva todas las necesidades y problemas que enfrenta el usuario. Como resultado, se logra la satisfacción del usuario final al utilizar el sistema.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema

En la época actual, experimentamos un avance tecnológico tan acelerado que muchas realidades sociales encuentran dificultades para mantenerse al día con las nuevas tendencias, quedando rezagadas y sin aprovechar las considerables ventajas y beneficios que la tecnología conlleva.

A nivel global, se ha experimentado un notable avance en las tecnologías, lo cual ha tenido un impacto significativo en diversos aspectos de la vida diaria y en la economía de las sociedades. Esta evolución tecnológica ha contribuido a mejorar la eficiencia y efectividad en la ejecución de distintos procesos. La expansión de las tecnologías ha creado oportunidades innovadoras tanto para la entrega de servicios a la comunidad como para el mejoramiento de la calidad y disponibilidad de la información a la que los ciudadanos pueden acceder. (Sanchez, 2013)

Probablemente, una de las manifestaciones más tangibles del ahorro que genera la transformación digital son los procedimientos burocráticos. Los trámites burocráticos presenciales, de acuerdo al Latinobarómetro 2017, representan el 89% de todos los trámites en América Latina y el Caribe. Los trámites digitales podrían ahorrar muchos de los gastos en documentación y capital humano en comparación con los presenciales, al ser un 74% más rápidos en promedio, costar apenas entre el 1.5% y el 5% de lo que cuestan los trámites presenciales, y ser menos vulnerables a la corrupción. (Calderon, 2021)

En el contexto peruano, se requieren, en promedio, 8.6 horas para llevar a cabo un trámite. Sorprendentemente, solo el 29% de los trámites se resuelven en una única interacción, mientras que el 41% demanda tres interacciones o más para su culminación. Estos datos revelan una cifra 16 puntos porcentuales superior al promedio regional, evidenciando la complejidad y la extensión de los procesos burocráticos en el país. (Calderon, 2021)

En comparación con otras organizaciones, las instituciones públicas a menudo muestran mayor reticencia al cambio. En efecto, intereses burocráticos muy arraigados,

rígidas culturas organizacionales, restricciones presupuestarias, carencia de programas de gestión de recursos humanos, condicionantes políticos y otros factores relacionados limitan la capacidad de adaptación a nuevos escenarios de las distintas burocracias (Eduardo, 2015).

En la gran mayoría de las universidades públicas, se observa una amplia variedad de procedimientos que deben seguirse de acuerdo con sus manuales de procedimientos administrativos, los cuales son aprobados pero rara vez actualizados (Huamán y Luna, 2022). En este escenario la Universidad Nacional del Altiplano no es ajena a este tema con respecto a la excesiva cantidad de pasos necesarios para la emisión de un documento, la escasez de personal debido a limitaciones presupuestarias, la falta de renovación de personal nombrado que alcanza el límite de edad y la no cobertura de las plazas vacantes con nuevo personal. Estas situaciones contribuyen a la complejidad y demora en los procesos administrativos.

2.2 Enunciados del problema

2.2.1 Pregunta general

- ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno?.

2.2.2 Preguntas específicas

- ¿Qué relación existe entre el servicio en línea y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno?.
- ¿Qué relación existe entre la infraestructura tecnológica y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno?.
- ¿Qué relación existe entre el capital humano y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno?.

2.3 Justificación

El presente esbozo de tesis plantea la imperante necesidad de emplear herramientas de Gobierno Electrónico para potenciar y optimizar la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. El objetivo principal radica en explorar cómo la adopción de esta herramienta puede lograr la integración efectiva entre los elementos esenciales de la sociedad: ciudadanos, empresas e

instituciones públicas. Esto permitirá mantenerse a la vanguardia de los avances tecnológicos, una perspectiva especialmente relevante en el contexto actual marcado por la convivencia con la pandemia del COVID-19. Históricamente, la administración pública se ha asociado a un volumen considerable de documentos en papel, formularios, trámites engorrosos, sellos, múltiples procedimientos y ventanillas. En muchas ocasiones, esto ha resultado en resoluciones tardías o incluso en trámites que quedan en el olvido por parte de los interesados. Esta tesis busca explorar cómo la implementación del Gobierno Electrónico puede transformar este escenario, agilizando los procesos administrativos y mejorando la experiencia tanto para quienes gestionan como para aquellos que requieren servicios de la universidad. (Ríos, 2020)

Se busca presentar una propuesta concreta para la optimización de los procesos administrativos y académicos en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. Esta propuesta abarcará la implementación de sistemas que permitan el registro y seguimiento de los diversos procesos, incluyendo aquellos en trámite, nuevos o archivados. Además, se busca habilitar el control efectivo de la agenda, la generación de oficios e informes, así como el monitoreo de los gastos e ingresos, todo ello accesible desde cualquier ubicación en la que se encuentren los usuarios de la universidad.

Esta iniciativa pretende modernizar y agilizar la gestión tanto en el ámbito administrativo como en el académico, reduciendo la dependencia de trámites en papel y ventanillas físicas. A través de esta propuesta, se busca transformar la manera en que se llevan a cabo las tareas diarias, permitiendo a los usuarios realizar sus labores de manera más eficiente y desde cualquier lugar, lo que es particularmente valioso en un entorno donde la movilidad y el acceso a las instalaciones físicas pueden estar limitados debido a factores como el COVID-19.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

2.4.2 Objetivos específicos

- Determinar si existe relación entre el servicio en línea y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.
- Determinar si existe relación entre la infraestructura tecnológica y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.
- Determinar si existe relación entre el capital humano y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

- El gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

2.5.2 Hipótesis específicas

- El servicio en línea se relaciona con la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.
- La infraestructura tecnológica se relaciona con la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.
- El capital humano se relaciona con la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Lugar de estudio

3.1.1 Historia

El Libertador Ramón Castilla, Presidente provisorio de la República, mediante la Ley del 29 de agosto de 1856 erigió la Universidad Nacional del Altiplano, con el nombre de Universidad de Puno, por Ley del 29 de agosto de 1856, con siglas desconocidas; posteriormente fue llamada Universidad de San Carlos de Puno, adoptando el nombre del Colegio Nacional de San Carlos de Puno. El destacado autor del proyecto de Ley de Reapertura de la Universidad de Puno, Ing. Enrique Torres Belón, puntualiza que, legalmente no existe la Universidad de San Carlos de Puno, como se le ha nombrado, en varios proyectos legislativos, la denominación que tiene vigencia legal es la de Universidad de Puno, por su parte Samuel Frisancho Pineda, afirma que la Universidad tomó como su patrono a San Carlos Borromeo, por designación que hizo el General Alejandro Deustua, y concluye que desde su instalación tuvo el nombre de "San Carlos", denominación que es confirmada por José G. Paz-Soldán, Rector de la Universidad de San Marcos de Lima, quien en su libro *Anales Universitarios*, compila documentación en la que se evidencia el uso de la denominación de San Carlos de Puno. (Enriquez, 2015)

En el año de 1856, la Convención Nacional dictaminó la Ley de creación de la Universidad de Puno, promulgada el 23 de agosto y firmada el 29 de agosto del mismo año por el Presidente de la República Don Ramón Castilla. La Ley contiene 4 artículos: el más importante señala que, "Se erige en la ciudad de Puno una Universidad, para la enseñanza de la Teología, Jurisprudencia, Medicina, Filosofía y Letras, Matemáticas y Ciencias Naturales y para que en estas mismas Facultades se confieran Grados Académicos". El segundo dispone: "La Universidad observará el Reglamento de Instrucción Pública del 7 de abril de 1855". Como sucede con toda institución que nace, no se contaba con Estatuto propio, local necesario y la respectiva asignación presupuestal. El artículo tercero indica que, "se registrará por el Estatuto de la Universidad Nacional de San Agustín

de Arequipa, y que sus funciones universitarias se celebrarán en el Colegio Nacional de Puno". Asimismo, dispone que los gastos que originen las cátedras de esta novísima Universidad serán afectados a las rentas del Colegio.

Las razones por las cuales la universidad dejó de funcionar se relacionan con problemas socio-políticos y económicos. Otra razón que determinó su cierre oficial es el hecho de que no fue considerada en el Reglamento Nacional de Instrucción Pública de 1876.

Respecto a la actividad y vigencia de la Universidad, desde su instalación el 1 de mayo de 1859 hasta su clausura en 1866, registra aproximadamente 6 años de vida institucional, Ramos A. (1987: 22) señala que la duración fue de 17 años con tres meses. Por otro lado, el Ing. Alberto Barreda Cuentas, en su primer discurso con motivo de la inauguración de las labores académicas, manifestó que la universidad tuvo vigencia, de 8 años de funcionamiento lectivo. Según José Paz-Soldan, la Universidad de San Carlos de Puno se instaló el 1 de marzo de 1858, con un claustro compuesto por los doctores: Dionisio U. Cortes, Bernabé Urbina, Manuel Pino, G. Barionuevo, Ignacio Vásquez, Bartolomé Aguirre, Juan N. Arce, Juan M. Gamboa, Jorge Ramos, Manuel E. Giménez, Melchor Patiño, Ramón Torres, Mariano Solano, José M. Pacheco, Guillermo Pino, José A. Bueno, y José M. Pino.

El 6 de diciembre de 1860, las autoridades de Puno y de la Universidad, se proclamaron por patrón de la Universidad a San Carlos Borromeo.

La creación de la universidad en Puno es producto de la exigencia de intelectuales y políticos; pues la sociedad puneña es considerada cuna de destacados intelectuales en Perú. Los diputados Ramos, Aguirre y Quiñonez fueron autores de este proyecto de Ley de creación (RAMOS A. 1987: 21 -25).

Posteriormente fue cambiando la denominación de la universidad: en 1961 fue nombrada Universidad Nacional Técnica del Altiplano, por Ley N.º 13516, con las siglas UNTA; en 1983, Universidad Nacional del Altiplano, por la Ley N.º 23733, con las siglas UNA; y 2014, Universidad Nacional del Altiplano de Puno, por la Ley N.º 30220, con las siglas UNAP.

El 30 de diciembre de 2017, se publica la Resolución del Consejo Directivo N° 101-2017-SUNEDU/CD, por el cual la SUNEDU otorga la licencia institucional a la Universidad.

Un aspecto poco difundido, pero de gran importancia social, es que la presencia de una universidad pública en Puno ha permitido la incorporación de un amplio sector de jóvenes de origen aimara y quechua a las aulas universitarias. Por lo que la universidad ha cumplido y viene cumpliendo un valioso rol de ciudadanía y reivindicación de las poblaciones indígenas de esta alejada zona del Perú.

Actualmente, cuenta con 20 facultades, 36 escuelas profesionales, una Escuela de Posgrado, 8 centros experimentales y 6 centros de servicios; albergando a más de 16 mil estudiantes, mil 200 docentes y 800 trabajadores administrativos.

3.2 Población

Según Sánchez et al.(2018) indican que la población se define como el conjunto completo de elementos que comparten ciertas características o criterios en un área de interés específica. Estos elementos pueden ser individuos, objetos o eventos, y son considerados para su estudio en relación con la hipótesis de investigación. Si se trata de seres humanos, se denomina población, mientras que para elementos no humanos es más apropiado usar el término "universo de estudio". La población representa el conjunto total sobre el cual se enfoca el análisis o estudio en cuestión.

Por lo cual para este trabajo el total constituye a todos los trabajadores administrativos que trabajan en las diferentes oficinas de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, que es un total 673.

3.3 Muestra

Según Sánchez et al. (2018) indican que la muestra se refiere a un subconjunto de casos o individuos que son seleccionados de manera representativa a partir de la población, utilizando métodos de muestreo probabilísticos o no probabilísticos. La muestra se elige para llevar a cabo un estudio o análisis en lugar de examinar toda la

población completa, y se busca que sea lo suficientemente representativa para generalizar los resultados al conjunto más amplio.

Por lo cual para este trabajo se realizó el muestreo de manera aleatoria simple el cual garantiza la misma probabilidad de ser elegido a cada caso o individuo de la población. Este es un método de selección de muestra en el cual las unidades se eligen individual y directamente por medio de un proceso aleatorio. Se utiliza cuando se conoce el marco muestral y la distribución de los valores de la variable a medir es homogénea.

Generalmente, no se conoce el valor de p , por lo cual se toma la alternativa más inmediata y es optar por tomar el tamaño muestral máximo, considerando $p \times q = 0,25$. (Morillas, 2004)

Para lo cual se utilizó la siguiente formula:

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

Donde:

n = tamaño de la muestra buscado

N = tamaño de la población

p = probabilidad de que ocurra el evento estudiado

q = probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Z = nivel de confianza

e = error

$$n = \frac{673 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (673 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{646.3492}{2.6404}$$

$$n = 245$$

3.4 Método de investigación

3.4.1 Enfoque

El enfoque de la investigación es cuantitativo; este tipo de enfoque según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) se centra en la obtención de datos numéricos y estadísticos para analizar e interpretar los fenómenos de interés.

3.4.2 Tipo

Se desarrolló un estudio de tipo básica por la intención que persigue la investigación, que se caracteriza principalmente porque se centra únicamente en las teorías, sin considerar los fines prácticos (Neill y Cortez, 2017)

3.4.3 Nivel

El nivel de investigación es el correlacional, al respecto Arias-Gonzales (2021) sostiene que este nivel de investigación se utiliza para identificar las relaciones entre variables y determinar la fuerza y la dirección de la relación.

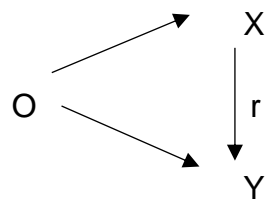
3.4.4 Método de investigación

La investigación aplicó un método hipotético - deductivo que consistió en realizar procedimientos que parten de las aseveraciones en calidad de una hipótesis general y tres específicas y buscó rebatir o rechazar las mismas, infiriendo de estas hipótesis conclusiones que fueron confrontadas con la realidad. (López, 2014)

3.4.5 Diseño

El diseño es no experimental, de corte transversal. Según Bernal (2022) este diseño se centra en recopilar datos de un grupo de sujetos en un solo punto en el tiempo, sin intervenir ni manipular variables. Este tipo de diseño se utiliza para describir características, fenómenos o relaciones entre variables en un momento específico, pero no permite establecer causalidad ni seguimiento a lo largo del tiempo.

En tal sentido el diseño queda de la siguiente manera:



Donde:

- O: Trabajadores administrativos
- X: Gobierno electrónico
- Y: Gestión Pública
- r: Relación entre las variables

3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

3.5.1 Técnicas e instrumentos de investigación

Hernández - Sampieri y Mendoza (2018) indica que, en la investigación científica, existen diversas técnicas e instrumentos de recolección de información para recopilar datos de manera sistemática y precisa. Algunas técnicas incluyen encuestas, entrevistas, observaciones, análisis de documentos y análisis de contenido. Los instrumentos son las herramientas específicas utilizadas en estas técnicas, como cuestionarios, guías de entrevistas, listas de verificación, escalas de medición y software de análisis de datos. La elección de la técnica y el instrumento adecuados depende de la naturaleza de la investigación, los objetivos del estudio y las características de la población o muestra de estudio.

A. Técnicas e instrumentos para el objetivo específico 1:

Para el primer objetivo se empleó la técnica de la encuesta. Y como instrumentos, tenemos se aplicó el cuestionario sobre ambas variables, de la variable sobre gobierno electrónico (Ítems 1 a 4) y la segunda variable sobre gestión pública (ítems 13-20).

B. Técnicas e instrumentos para el objetivo específico 2:

Para el segundo objetivo, de la misma manera que lo anterior, se empleó la técnica de la encuesta. Y como instrumentos, tenemos se aplicó

el cuestionario sobre ambas variables, de la variable sobre gobierno electrónico (Ítems 5 a 8) y la segunda variable sobre gestión pública (ítems 13-20).

C. Técnicas e instrumentos para el objetivo específico 3:

Finalmente, para el tercer objetivo, de igual forma, se empleó la técnica de la encuesta. Y como instrumentos, tenemos se aplicó el cuestionario sobre ambas variables, de la variable sobre gobierno electrónico (Ítems 9 a 12) y la segunda variable sobre gestión pública (ítems 13-20).

D. Confiabilidad y validez de los instrumentos

Al respecto del instrumento, tanto el estudio de la confiabilidad y la validez se hizo por métodos estadísticos.

El instrumento de la investigación para la primera variable consta de 12 indicadores agrupados en 3 dimensiones (servicio en línea, infraestructura tecnológica y capital humano). En la segunda variable consta de 8 indicadores agrupados en 4 dimensiones (planeación, organización, dirección y control)

D.1 Confiabilidad

La confiabilidad es especialmente crucial en investigaciones cuantitativas, donde se realizan mediciones y se recopilan datos de manera sistemática.

Tabla 1

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.943	20

Tabla 2

Rangos de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Interpretación:

En la tabla 1 se muestra el coeficiente Alfa de Cronbach obtenido al aplicar a los ítems del instrumento, se calculó a través del software estadístico SPSS y su resultado es de 0.943 tal y según la tabla 2 de rango de Alfa de Cronbach el instrumento es Excelente.

D.2 Validez

El instrumento fue sometido a juicio de expertos conformado por ocho expertos, mediante la validez de contenido y criterio. Para luego, someterlo el análisis de Kappa de Cohen, según al siguiente detalle:

Planteamiento de hipótesis

- Ho: Si hay concordancia entre los expertos
- Ha: No hay concordancia entre los expertos

Establecer nivel de significancia

- α (alfa) = 5% = 0.05
- Valor p

Tabla 3

Validez del instrumento

	Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Medida de Kappa	0.545	0.256	1.936	0.063
acuerdo				
N de casos válidos	10			

Interpretación:

El p-valor es $0.063 > 0.05$ entonces aceptamos la hipótesis nula (H₀), por lo cual podemos indicar que si existe concordancia entre los expertos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta sección, se presentan los hallazgos clave derivados del análisis de datos recopilados en el contexto del estudio sobre "Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, 2022". Los resultados se organizan de manera que reflejen los objetivos específicos del estudio y proporcionen una visión integral de cómo el gobierno electrónico influye en la gestión administrativa universitaria.

Primero, se presentan los resultados sociodemográficos posteriormente se presentarán resultados relacionados con el servicio en línea y la gestión administrativa. Luego, se abordan los hallazgos pertinentes para la infraestructura tecnológica y la gestión administrativa, seguido por el capital humano y la gestión administrativa. Cada conjunto de resultados se acompaña de un análisis detallado que destaca su importancia y relevancia para el contexto universitario de Puno.

A través de esta presentación, se pretende proporcionar una comprensión clara y concisa de cómo el gobierno electrónico impacta en la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano, estableciendo así una base sólida para la discusión detallada que seguirá.

4.1 Resultados

4.1.1 Resultados sociodemográficos

Esta sección presenta los resultados sociodemográficos obtenidos durante el estudio sobre "Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, 2022". Estos resultados proporcionan una comprensión de la composición de la muestra y permiten contextualizar los hallazgos en función de las características demográficas de los participantes.

En primer lugar, se presenta un análisis de la distribución por género, destacando la proporción de hombres y mujeres en la muestra de estudio. Posteriormente, se examinan variables como la edad, el nivel educativo y cualquier otra característica sociodemográfica relevante de los participantes.

Los resultados sociodemográficos ofrecen una visión integral de la diversidad de la muestra y permiten identificar posibles patrones o correlaciones entre estas características y las actitudes o comportamientos hacia el gobierno electrónico y la gestión administrativa universitaria.

Tabla 4

Sexo de los trabajadores administrativos encuestado de la UNAP

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mujer	89	36.3	36.3	36.3
Hombre	156	63.7	63.7	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 4 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el 63.7% de estos su sexo fue Hombre y el 36.3% de estos su sexo fue Mujer.

Tabla 5

Edad de los trabajadores administrativos encuestado de la UNAP

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 - 28 años	16	6.5	6.5	6.5
29 - 39 años	37	15.1	15.1	21.6
40 - 50 años	110	44.9	44.9	66.5
51 a más	82	33.5	33.5	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 5 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el 44,9% de estos su edad fue entre los 40 – 50 años, el 33.5% de estos su edad fue de 51 años a más, el 15,1% de estos su edad fue entre los 29 – 39 años y por último el 6,5% de estos su edad fue entre los 18 – 28 años.

Tabla 6

Profesión de los trabajadores administrativos encuestado de la UNAP

Profesión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Otros	40	16.3	16.3	16.3
Ingeniero	54	22.0	22.0	38.4
Administrador	56	22.9	22.9	61.2
Abogado	21	8.6	8.6	69.8
Contador	74	30.2	30.2	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 6 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el 30.2% de estos indicaron que su profesión fue Contador, el 22.9% de estos indicaron que su profesión fue Administrador, el 22.0% de estos indicaron que su profesión fue Ingeniero, el 16.3% de estos indicaron que su profesión fue Otros y por último el 8.6% de estos indicaron que su profesión fue Abogado.

Tabla 7

Régimen laboral de los trabajadores administrativos encuestado de la UNAP

Régimen laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CAS D.L.1057	53	21.6	21.6	21.6
Contratado D.L.276	48	19.6	19.6	41.2
Nombrado D.L.276	144	58.8	58.8	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 7 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el 58.8% de estos su régimen laboral fue Nombrado, el 21.6% de estos su régimen laboral fue CAS y por último el 19.6% de estos su régimen laboral fue Contratado.

Tabla 8

Años laborando en la UNA de los trabajadores administrativos encuestado de la UNAP

Años laborando	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 - 5 años	31	12.7	12.7	12.7
6 - 10 años	43	17.6	17.6	30.2
11 - 15 años	73	29.8	29.8	60.0
15 años a más	98	40.0	40.0	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 8 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el 40.0% de estos indicaron que sus años laborando fue más de 15 años, el 29.8% de estos indicaron que sus años laborando fue entre 11 – 15 años; el 17.6% de estos indicaron que sus años laborando fue entre 6 – 10 años y por último el 12.7% de estos indicaron que sus años laborando fue entre 0 – 5 años.

4.1.2 Resultados por objetivo general

El objetivo principal de este estudio es determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. En esta sección, se presentan los hallazgos que surgieron de la investigación, enfocados en alcanzar este objetivo central.

Los resultados muestran una serie de descubrimientos significativos que arrojan luz sobre la dinámica entre el gobierno electrónico implementado por la universidad y su gestión administrativa. Se examinan aspectos como la planeación, organización, dirección, entre otros, y se analiza cómo estas áreas se ven afectadas por la implementación del gobierno electrónico.

Al comprender mejor esta relación, se busca identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora en la gestión administrativa universitaria, así como también destacar la importancia del gobierno electrónico como herramienta para mejorar la eficacia y la eficiencia en la administración pública.

Tabla 9

Gobierno electrónico en la UNAP

Gobierno electrónico	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	6	2.4	2.4	2.4
Insatisfecho	24	9.8	9.8	12.2
Algo satisfecho	107	43.7	43.7	55.9
Satisfecho	102	41.6	41.6	97.6
Totalmente satisfecho	6	2.4	2.4	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 9 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el 43,7% de estos indicaron que están algo satisfechos con el gobierno electrónico, el 41,6% de estos indicaron que están satisfechos con el gobierno electrónico, el 9,8% de estos indicaron que están insatisfechos con el gobierno electrónico, el 2,4% de estos indicaron que están totalmente insatisfechos con el gobierno electrónico y por último el 2,4% de estos indicaron que están totalmente satisfechos con el gobierno electrónico.

Tabla 10

Gestión administrativa en la UNAP

Gestión administrativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	12	4.9	4.9	4.9
Insatisfecho	24	9.8	9.8	14.7
Algo satisfecho	89	36.3	36.3	51.0
Satisfecho	109	44.5	44.5	95.5
Totalmente satisfecho	11	4.5	4.5	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 10 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el 44,5% de estos indicaron que están satisfechos con la gestión administrativa, el 36,3% de estos indicaron que están algo satisfechos con la gestión administrativa, el 9,8% de estos indicaron que están insatisfechos con la gestión administrativa, el 4,9% de estos indicaron que están totalmente insatisfechos con la gestión

administrativa y por último el 4,5% de estos indicaron que están totalmente satisfechos con la gestión administrativa.

Tabla 11

Cruce de gobierno electrónico y gestión administrativa la UNAP

Gobierno electrónico		Gestión administrativa				Totalmente satisfecho	Total
		Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho		
Totalmente insatisfecho	n	2	4	0	0	0	6
	%	0.8%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%
Insatisfecho	n	6	2	16	0	0	24
	%	2.4%	.8%	6.5%	0.0%	0.0%	9.8%
Algo satisfecho	n	4	18	53	32	0	107
	%	1.6%	7.3%	21.6%	13.1%	0.0%	43.7%
Satisfecho	n	0	0	20	75	7	102
	%	0.0%	0.0%	8.2%	30.6%	2.9%	41.6%
Totalmente satisfecho	n	0	0	0	2	4	6
	%	0.0%	0.0%	0.0%	.8%	1.6%	2.4%
Total	n	12	24	89	109	11	245
	%	4.9%	9.8%	36.3%	44.5%	4.5%	100.0%

De la tabla 11 se puede observar un importante grupo de 30.6% de encuestados que se encuentran satisfechos con el gobierno electrónico y la gestión pública. Dichos resultados muestran una conexión directa entre las valoraciones que confieren los encuestados, por lo cual a este nivel de análisis descriptivo se muestra evidencias de cierta correlación, que luego es corroborada con las pruebas de correlación de la estadística inferencial.

4.1.3 Resultados para el objetivo específico 1

El primer objetivo específico de este estudio es determinar si existe una relación entre el servicio en línea y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. Esta sección presenta los hallazgos obtenidos al investigar esta relación crucial.

Los resultados revelan una correlación significativa entre la implementación del servicio en línea y diversos aspectos de la gestión administrativa universitaria. Se examinan áreas como el portal web, uso del correo institucional, entre otros.

A través de este análisis, se identifican los beneficios tangibles que el servicio en línea aporta a la gestión administrativa, así como también se señalan posibles desafíos o áreas de mejora que requieren atención adicional.

Tabla 12

El portal web institucional de la UNA PUNO es amigable para el usuario

Portal web institucional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	34	13.9	13.9	13.9
Insatisfecho	36	14.7	14.7	28.6
Algo satisfecho	75	30.6	30.6	59.2
Satisfecho	80	32.7	32.7	91.8
Totalmente satisfecho	20	8.2	8.2	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 12 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el 32.7% de estos indicaron que están satisfechos con el portal web institucional, el 30.6% de estos indicaron que están algo satisfechos con el portal web institucional, el 14.7% de estos indicaron que están insatisfechos con el portal web institucional, el 13.9% de estos indicaron que están totalmente insatisfechos con el portal web institucional y por último el 8.2% de estos indicaron que están totalmente satisfechos con el portal web institucional.

Tabla 13

Los servicios en línea que ofrece la UNA PUNO son idóneos

Servicios en línea	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	20	8.2	8.2	8.2
Insatisfecho	44	18.0	18.0	26.1
Algo satisfecho	70	28.6	28.6	54.7
Satisfecho	95	38.8	38.8	93.5
Totalmente satisfecho	16	6.5	6.5	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 13 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el 38.8% de estos indicaron que están satisfechos con los servicios en línea, el 28.6% de estos indicaron que están algo satisfechos con los servicios en línea, el 18.0% de estos indicaron que están insatisfechos con los servicios en línea, el 8.2% de estos indicaron que están totalmente insatisfechos con los servicios en línea y por último el 6.5% de estos indicaron que están totalmente satisfechos con los servicios en línea.

Tabla 14

Ponerse en contacto de manera online aceleraría los trámites que realiza el usuario

Contacto de manera online	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	27	11.0	11.0	11.0
Insatisfecho	37	15.1	15.1	26.1
Algo satisfecho	63	25.7	25.7	51.8
Satisfecho	86	35.1	35.1	86.9
Totalmente satisfecho	32	13.1	13.1	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 14 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el 35.1% de estos indicaron que están satisfechos en que ponerse en contacto de manera online aceleraría el trámite del usuario, el 25.7% de estos indicaron que están algo satisfechos en que ponerse en contacto de manera online aceleraría el trámite del usuario, el 15.1% de estos indicaron que están insatisfechos en que ponerse en contacto de manera online aceleraría el trámite del usuario, el 13.1% de estos indicaron que están totalmente satisfechos en que ponerse en contacto de manera online aceleraría el trámite del usuario y por último el 11.0% de estos indicaron que están totalmente insatisfechos en que ponerse en contacto de manera online aceleraría el trámite del usuario.

Tabla 15

El correo institucional es una herramienta para realizar trámites

Correo institucional como herramienta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	26	10.6	10.6	10.6
Insatisfecho	27	11.0	11.0	21.6
Algo satisfecho	63	25.7	25.7	47.3
Satisfecho	93	38.0	38.0	85.3
Totalmente satisfecho	36	14.7	14.7	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 15 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el 38.0% de estos indicaron que están satisfechos con el uso del correo institucional como herramienta para realizar trámites, el 25.7% de estos indicaron que están algo satisfechos con el uso del correo institucional como herramienta para realizar trámites, el 14.7% de estos indicaron que están totalmente satisfechos con el uso del correo institucional como herramienta para realizar trámites, el 11.0% de estos indicaron que están insatisfechos con el uso del correo institucional como herramienta para realizar trámites y por último el 10.6% de estos indicaron que están totalmente insatisfechos con el uso del correo institucional como herramienta para realizar trámites.

Tabla 16

Servicio en línea

Servicio en línea	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	14	5.7	5.7	5.7
Insatisfecho	27	11.0	11.0	16.7
Algo satisfecho	84	34.3	34.3	51.0
Satisfecho	97	39.6	39.6	90.6
Totalmente satisfecho	23	9.4	9.4	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 16 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el

39,6% de estos indicaron que están satisfechos con el servicio en línea, el 34,3% de estos indicaron que están algo satisfechos con el servicio en línea, el 11,0% de estos indicaron que están insatisfechos con el servicio en línea, el 9,4% de estos indicaron que están totalmente satisfechos con el servicio en línea y por último el 5,7% de estos indicaron que están totalmente insatisfecho con el servicio en línea.

Tabla 17

Cruce de servicio en línea y gestión administrativa

Servicio en línea		Gestión administrativa				Totalmente satisfecho	Total
		Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho		
Totalmente insatisfecho	n	4	6	2	2	0	14
	%	1.6%	2.4%	0.8%	0.8%	0.0%	5.7%
Insatisfecho	n	2	2	20	3	0	27
	%	0.8%	0.8%	8.2%	1.2%	0.0%	11.0%
Algo satisfecho	n	6	14	35	29	0	84
	%	2.4%	5.7%	14.3%	11.8%	0.0%	34.3%
Satisfecho	n	0	2	26	65	4	97
	%	0.0%	.8%	10.6%	26.5%	1.6%	39.6%
Totalmente satisfecho	n	0	0	6	10	7	23
	%	0.0%	0.0%	2.4%	4.1%	2.9%	9.4%
Total	n	12	24	89	109	11	245
	%	4.9%	9.8%	36.3%	44.5%	4.5%	100.0%

Por otra parte, respecto a la relación entre el servicio de línea y gestión administrativa en la tabla 17 se observa que el 26.5% de los trabajadores administrativos consideran que están satisfechos con el servicio en línea y la gestión administrativa; es decir existe correspondencia clara de valoración entre ambas variables lo que evidencia la existencia de algún grado de relación.

4.1.4 Resultados para el objetivo específico 2

El segundo objetivo específico de este estudio es determinar si existe una relación entre la infraestructura tecnológica y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. En esta sección, se presentan los hallazgos obtenidos al investigar esta relación fundamental.

Los resultados revelan la importancia crítica de la infraestructura tecnológica en la eficacia de la gestión administrativa universitaria. Se examinan

aspectos como los equipos modernos, uso de las TIC's, velocidad de internet, entre otros.

A través de este análisis, se identifican las áreas donde una infraestructura tecnológica sólida mejora la eficiencia operativa y la toma de decisiones en la gestión administrativa, así como también se destacan los posibles obstáculos que pueden surgir debido a deficiencias en la infraestructura tecnológica.

Tabla 18

La UNA PUNO cuenta con equipos modernos de computo

Equipos modernos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	24	9.8	9.8	9.8
Insatisfecho	63	25.7	25.7	35.5
Algo satisfecho	78	31.8	31.8	67.3
Satisfecho	61	24.9	24.9	92.2
Totalmente satisfecho	19	7.8	7.8	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 18 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el 31.8% de estos indicaron que están algo satisfechos que la UNA Puno cuenta con equipos modernos de cómputo, el 25.7% de estos indicaron que están insatisfechos que la UNA Puno cuenta con equipos modernos de cómputo; el 24.9% de estos indicaron que están satisfechos que la UNA Puno cuenta con equipos modernos de cómputo, el 9.8% de estos indicaron que están algo totalmente insatisfechos que la UNA Puno cuenta con equipos modernos de cómputo y por último el 7.8% de estos indicaron que están totalmente satisfechos que la UNA Puno cuenta con equipos modernos de cómputo.

Tabla 19

El uso de las TIC's mejora el desempeño en su trabajo

Uso de TIC's mejora el desempeño en su trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	9	3.7	3.7	3.7
Insatisfecho	18	7.3	7.3	11.0
Algo satisfecho	77	31.4	31.4	42.4
Satisfecho	91	37.1	37.1	79.6
Totalmente satisfecho	50	20.4	20.4	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 19 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el 31.8% de estos indicaron que están algo satisfechos que la UNA Puno cuenta con equipos modernos de cómputo, el 25.7% de estos indicaron que están insatisfechos que la UNA Puno cuenta con equipos modernos de cómputo; el 24.9% de estos indicaron que están satisfechos que la UNA Puno cuenta con equipos modernos de cómputo, el 9.8% de estos indicaron que están algo totalmente insatisfechos que la UNA Puno cuenta con equipos modernos de cómputo y por último el 7.8% de estos indicaron que están totalmente satisfechos que la UNA Puno cuenta con equipos modernos de cómputo.

Tabla 20

La UNA PUNO cuenta con una velocidad de internet buena

Velocidad de internet	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	15	6.1	6.1	6.1
Insatisfecho	51	20.8	20.8	26.9
Algo satisfecho	100	40.8	40.8	67.8
Satisfecho	63	25.7	25.7	93.5
Totalmente satisfecho	16	6.5	6.5	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 20 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el 40.8% de estos indicaron que están algo satisfechos que la UNA Puno cuenta con una velocidad de internet buena, el 25.7% de estos indicaron que están satisfechos que la UNA Puno cuenta con una velocidad de internet buena, el 20.8% de estos indicaron que están insatisfechos que la UNA Puno cuenta con una velocidad de internet buena, el 6.5% de estos indicaron que están totalmente satisfechos que la UNA Puno cuenta con una velocidad de internet buena y por último el 6.1% de estos indicaron que están totalmente insatisfechos que la UNA Puno cuenta con una velocidad de internet buena.

Tabla 21

En su área de trabajo puede realizar consultas en tiempo real sobre tramites que realiza su oficina

Consultas en tiempo real	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	9	3.7	3.7	3.7
Insatisfecho	38	15.5	15.5	19.2
Algo satisfecho	92	37.6	37.6	56.7
Satisfecho	88	35.9	35.9	92.7
Totalmente satisfecho	18	7.3	7.3	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 21 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el 37.6% de estos indicaron que están algo satisfechos en que pueden realizar consultas en tiempo real sobre tramites que realiza su oficina, el 35.9% de estos indicaron que están satisfechos en que pueden realizar consultas en tiempo real sobre tramites que realiza su oficina, el 15.5% de estos indicaron que están insatisfechos en que pueden realizar consultas en tiempo real sobre tramites que realiza su oficina, el 7.3% de estos indicaron que están totalmente satisfechos en que pueden realizar consultas en tiempo real sobre tramites que realiza su oficina y por último el 3.7% de estos indicaron que están totalmente insatisfechos en que pueden realizar consultas en tiempo real sobre tramites que realiza su oficina.

Tabla 22

Infraestructura tecnológica

Infraestructura Tecnológica	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	32	13.1	13.1	13.1
Algo satisfecho	96	39.2	39.2	52.2
Satisfecho	103	42.0	42.0	94.3
Totalmente satisfecho	14	5.7	5.7	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 22 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el

42.0% de estos indicaron que están satisfechos con la infraestructura tecnológica, el 39.2% de estos indicaron que están algo satisfechos con la infraestructura tecnológica, el 13.1% de estos indicaron que están insatisfechos con la infraestructura tecnológica y por último el 5,7% de estos indicaron que están totalmente satisfechos con la infraestructura tecnológica.

Tabla 23

Cruce de infraestructura tecnológica y gestión administrativa

Infraestructura Tecnológica		Gestión administrativa				Totalmente satisfecho	Total
		Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho		
Insatisfecho	n	8	12	10	2	0	32
	%	3.3%	4.9%	4.1%	.8%	0.0%	13.1%
Algo satisfecho	n	4	6	57	29	0	96
	%	1.6%	2.4%	23.3%	11.8%	0.0%	39.2%
Satisfecho	n	0	6	22	66	9	103
	%	0.0%	2.4%	9.0%	26.9%	3.7%	42.0%
Totalmente satisfecho	n	0	0	0	12	2	14
	%	0.0%	0.0%	0.0%	4.9%	0.8%	5.7%
Total	n	12	24	89	109	11	245
	%	4.9%	9.8%	36.3%	44.5%	4.5%	100.0%

Por otra parte, respecto a la relación entre el infraestructura tecnológica y gestión administrativa en la tabla 23 se observa que el 26.9% de los trabajadores administrativos consideran que están satisfechos con la infraestructura tecnológica y la gestión administrativa; es decir existe correspondencia clara de valoración entre ambas variables lo que evidencia la existencia de algún grado de relación.

4.1.5 Resultados para el objetivo específico 3

El tercer objetivo específico de este estudio es determinar si existe una relación entre el capital humano y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. En esta sección, se presentan los hallazgos obtenidos al investigar esta relación fundamental.

Los resultados revelan la influencia significativa del capital humano en la calidad y eficiencia de la gestión administrativa universitaria. Se examinan aspectos como el dominio de aplicativos y sobre el uso de las TIC's.

A través de este análisis, se identifican los beneficios de contar con un capital humano competente y comprometido en el éxito de la gestión administrativa, así como también se destacan los desafíos que pueden surgir debido a la falta de recursos humanos capacitados o motivados.

Tabla 24

Tiene dominio del uso de aplicativos (SEACE, SIAF, SIGA, etc.)

Dominio de aplicativos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	28	11.4	11.4	11.4
Insatisfecho	21	8.6	8.6	20.0
Algo satisfecho	104	42.4	42.4	62.4
Satisfecho	75	30.6	30.6	93.1
Totalmente satisfecho	17	6.9	6.9	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 24 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el 42.4% de estos indicaron que están algo satisfechos con el dominio del uso de aplicativos, el 30.6% de estos indicaron que están satisfechos con el dominio del uso de aplicativos, el 11.4% de estos indicaron que están totalmente insatisfechos con el dominio del uso de aplicativos, el 8.6% de estos indicaron que están insatisfechos con el dominio del uso de aplicativos y por último el 6.9% de estos indicaron que están totalmente satisfechos con el dominio del uso de aplicativos.

Tabla 25

Interés en capacitarse en TIC's

Interés en capacitarse en TIC's	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	15	6.1	6.1	6.1
Insatisfecho	19	7.8	7.8	13.9
Algo satisfecho	44	18.0	18.0	31.8
Satisfecho	119	48.6	48.6	80.4
Totalmente satisfecho	48	19.6	19.6	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 25 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el 48.6% de estos indicaron que están satisfechos en capacitarse en TIC's, el 19.6%

de estos indicaron que están totalmente satisfechos en capacitarse en TIC's, el 18.0% de estos indicaron que están algo satisfechos en capacitarse en TIC's, el 7.8% de estos indicaron que están insatisfechos en capacitarse en TIC's y el 6.1% de estos indicaron que están totalmente insatisfechos en capacitarse en TIC's.

Tabla 26

Ha asistido a capacitaciones sobre TIC's y han sido de utilidad para desempeñarse en su trabajo

Ha asistido a capacitaciones sobre TIC's	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	14	5.7	5.7	5.7
Insatisfecho	29	11.8	11.8	17.6
Algo satisfecho	82	33.5	33.5	51.0
Satisfecho	92	37.6	37.6	88.6
Totalmente satisfecho	28	11.4	11.4	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 26 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el 37.6% de estos indicaron que están satisfechos en haber asistido a capacitaciones sobre TIC's, el 33.5% de estos indicaron que están algo satisfechos en haber asistido a capacitaciones sobre TIC's, el 11.8% de estos indicaron que están insatisfechos en haber asistido a capacitaciones sobre TIC's, el 11.4% de estos indicaron que están totalmente satisfechos en haber asistido a capacitaciones sobre TIC's y por último el 5.7% de estos indicaron que están totalmente insatisfechos en haber asistido a capacitaciones sobre TIC's.

Tabla 27

Las aplicaciones (SEACE, SIAF, SIGA, etc.) ayudan para que su trabajo sea optimo

Las aplicaciones ayudan para que su trabajo sea optimo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	8	3.3	3.3	3.3
Insatisfecho	22	9.0	9.0	12.2
Algo satisfecho	68	27.8	27.8	40.0
Satisfecho	107	43.7	43.7	83.7
Totalmente satisfecho	40	16.3	16.3	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 27 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el 43.7% de estos indicaron que están satisfechos en que las aplicaciones ayudan para que el trabajo sea óptimo, el 27.8% de estos indicaron que están algo satisfechos en que las aplicaciones ayudan para que el trabajo sea óptimo, el 16.3% de estos indicaron que están totalmente satisfechos en que las aplicaciones ayudan para que el trabajo sea óptimo, el 9.0% de estos indicaron que están insatisfechos en que las aplicaciones ayudan para que el trabajo sea óptimo y por último el 3.3% de estos indicaron que están totalmente insatisfechos en que las aplicaciones ayudan para que el trabajo sea óptimo.

Tabla 28

Capital humano

Capital Humano	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	6	2.4	2.4	2.4
Insatisfecho	19	7.8	7.8	10.2
Algo satisfecho	64	26.1	26.1	36.3
Satisfecho	128	52.2	52.2	88.6
Totalmente satisfecho	28	11.4	11.4	100.0
Total	245	100.0	100.0	

De la tabla 28 podemos observar que del 100% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, el 52.2% de estos indicaron que están satisfechos con el capital humano, el 26.1% de estos indicaron que están algo satisfechos con el capital humano, el 11.4% de estos indicaron que están totalmente satisfechos con el capital humano, el 7.8% de estos indicaron que están totalmente insatisfechos con el capital humano y por último el 2.4% de estos indicaron que están totalmente insatisfecho con el capital humano.

Tabla 29

Cruce de capital humano y gestión administrativa

Capital Humano		Gestión administrativa					Total
		Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	
Totalmente insatisfecho	n	4	2	0	0	0	6
	%	1.6%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%
Insatisfecho	n	4	4	11	0	0	19
	%	1.6%	1.6%	4.5%	0.0%	0.0%	7.8%
Algo satisfecho	n	4	8	37	15	0	64
	%	1.6%	3.3%	15.1%	6.1%	0.0%	26.1%
Satisfecho	n	0	10	39	72	7	128
	%	0.0%	4.1%	15.9%	29.4%	2.9%	52.2%
Totalmente satisfecho	n	0	0	2	22	4	28
	%	0.0%	0.0%	0.8%	9.0%	1.6%	11.4%
Total	n	12	24	89	109	11	245
	%	4.9%	9.8%	36.3%	44.5%	4.5%	100.0%

Por otra parte, respecto a la relación entre el capital humano y gestión administrativa en la tabla 29 se observa que el 29.4% de los trabajadores administrativos consideran que están satisfechos con el capital humano y la gestión administrativa; es decir existe correspondencia clara de valoración entre ambas variables lo que evidencia la existencia de algún grado de relación.

4.1.6 Pruebas de hipótesis

A. Contrastación de la hipótesis general

A.1 Planteamiento de hipótesis

- **HO:** El gobierno electrónico no se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno
- **H1:** El gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno

A.2 Nivel de significancia

- El nivel de significancia o error que elegimos es del 5% que es igual a $\alpha = 0.05$, con un nivel de confianza del 95%.

A.3 Prueba estadística a usar

Se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de rangos por Spearman debido a que se busca medir el grado de relación, las variables de estudio tienen un nivel de medición ordinal y no muestran una distribución normal. Se utiliza el estadístico siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

A.4 Cálculo estadístico

Tabla 30

Correlación entre el Gobierno Electrónico y la Gestión administrativa

		Gestión administrativa	Gobierno electrónico
Rho de Spearman	Gestión administrativa	1.000	0,760**
			0.000
		245	245
	Gobierno electrónico	0,760**	1.000
		0.000	
		245	245

A.5 Conclusión estadística

Como el valor de “sig.” (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir; el gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

B. Contrastación de la hipótesis específica 1

B.1 Planteamiento de hipótesis

- **HO:** El servicio en línea no se relaciona con la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno
- **H1:** El servicio en línea se relaciona con la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno

B.2 Nivel de significancia

- El nivel de significancia o error que elegimos es del 5% que es igual a $\alpha = 0.05$, con un nivel de confianza del 95%.

B.3 Prueba estadística a usar

Se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de rangos por Spearman debido a que se busca medir el grado de relación, las variables de estudio tienen un nivel de medición ordinal y no muestran una distribución normal. Se utiliza el estadístico siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

B.4 Cálculo estadístico

Tabla 31

Correlación entre el Servicio en línea y la Gestión administrativa

		Servicio en línea	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Servicio en línea	1.000	0,630**
			0.000
		245	245
	Gestión administrativa	0,630**	1.000
		0.000	
		245	245

B.5 Conclusión estadística

Como el valor de sig (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir; el servicio en línea se relaciona con la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

La prueba de hipótesis realizada para determinar la relación entre el servicio en línea y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno produjo resultados significativos que merecen un análisis detallado.

Inicialmente, planteamos la hipótesis nula de que no existe relación entre el servicio en línea y la gestión administrativa de la universidad, mientras que la hipótesis alternativa sugiere lo contrario. Al obtener un valor de significancia (p-valor) de 0,000 (por debajo del umbral de significancia de 0,05), hemos rechazado la hipótesis nula y aceptado la hipótesis alternativa.

Este resultado es crucial, ya que respalda la importancia estratégica del servicio en línea en la gestión administrativa universitaria. Al desglosar este resultado, observamos que el servicio en línea, medido a través de indicadores como el portal web y el acceso a la información ofrecidos por la universidad, está intrínsecamente relacionado con la mejora de los procesos administrativos.

Este hallazgo es consistente con teorías previas que destacan la capacidad del servicio en línea para agilizar los procesos administrativos, mejorar la comunicación interna y externa, y aumentar la transparencia y la eficiencia en la gestión de recursos.

Además, este análisis respalda la idea de que el servicio en línea no solo es una herramienta conveniente para los usuarios, sino también una estrategia esencial para la modernización y la adaptación de la gestión administrativa a los entornos digitales en constante evolución.

En resumen, los resultados de esta prueba de hipótesis confirman la relación entre el servicio en línea y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, resaltando su importancia para la eficiencia, la transparencia y la mejora continua de los servicios administrativos ofrecidos por la universidad.

C. Contrastación de la hipótesis específica 2

C.1 Planteamiento de hipótesis

- **H₀**: La infraestructura tecnológica no se relaciona con la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno
- **H₁**: La infraestructura tecnológica se relaciona con la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno

C.2 Nivel de significancia

- El nivel de significancia o error que elegimos es del 5% que es igual a $\alpha = 0.05$, con un nivel de confianza del 95%.

C.3 Prueba estadística para usar

Se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de rangos por Spearman debido a que se busca medir el grado de relación, las variables de estudio tienen un nivel de medición ordinal y no muestran una distribución normal. Se utiliza el estadístico siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

C.4 Cálculo estadístico

Tabla 32

Correlación entre la infraestructura tecnológica y la Gestión administrativa

			Gestión administrativa	Infraestructura Tecnológica
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	0,694**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	245	245
	Infraestructura Tecnológica	Coefficiente de correlación	0,694**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	245	245

C.5 Conclusión estadística

Como el valor de sig (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir; la infraestructura tecnológica se relaciona con la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

La prueba de hipótesis realizada para determinar la relación entre la infraestructura tecnológica y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno arrojó resultados significativos.

Nuestra hipótesis nula planteaba que no existía relación entre la infraestructura tecnológica y la gestión administrativa de la universidad, mientras que la hipótesis alternativa sugería lo contrario. Los resultados obtenidos, con un valor de significancia (p-valor) de 0,000 (por debajo del umbral de significancia de 0,05), nos llevan a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Este hallazgo refuerza la importancia crítica de la infraestructura tecnológica en la gestión administrativa universitaria. Al profundizar en el análisis, observamos que una infraestructura tecnológica sólida, medida a través de indicadores como los equipos tecnológicos de cómputo, el uso de internet, entre otros, está intrínsecamente ligada a una gestión administrativa más eficiente y efectiva.

Este resultado está en consonancia con teorías previas que sugieren que una infraestructura tecnológica adecuada proporciona los cimientos necesarios para la implementación exitosa de prácticas de gestión administrativa innovadoras, como el gobierno electrónico, la automatización de procesos y la toma de decisiones basada en datos.

Además, este análisis respalda la idea de que la inversión en infraestructura tecnológica no solo es una necesidad operativa, sino también una estrategia clave para mejorar la competitividad y la calidad de los servicios administrativos en el entorno universitario actual, donde la eficiencia y la agilidad son fundamentales para el éxito.

En resumen, los resultados de esta prueba de hipótesis no solo confirman la relación entre la infraestructura tecnológica y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, sino que también destacan la importancia estratégica de una infraestructura tecnológica robusta en el logro de los objetivos institucionales y en la mejora continua de los servicios administrativos ofrecidos a la comunidad universitaria.

D. Contrastación de la hipótesis específica 3

D.1 Planteamiento de hipótesis

- **H0:** El capital humano no se relaciona con la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno
- **H1:** El capital humano se relaciona con la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno

D.2 Nivel de significancia

- El nivel de significancia o error que elegimos es del 5% que es igual a $\alpha = 0.05$, con un nivel de confianza del 95%.

D.3 Prueba estadística a usar

Se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de rangos por Spearman debido a que se busca medir el grado de relación, las variables de estudio tienen un nivel de medición ordinal y no muestran una distribución normal. Se utiliza el estadístico siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

D.4 Cálculo estadístico

Tabla 33

Correlación entre la infraestructura tecnológica y la Gestión administrativa

		Gestión administrativa	Capital Humano
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0,673**
		N	0.000
	Capital Humano	Coefficiente de correlación	245
		Sig. (bilateral)	0,673**
		N	1.000
		245	245

D.5 Conclusión estadística

Como el valor de sig (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir; el capital humano se relaciona con la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno

La prueba de hipótesis realizada para determinar la relación entre el capital humano y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno arrojó resultados significativos que requieren un análisis detallado.

Inicialmente, planteamos la hipótesis nula de que no existe relación entre el capital humano y la gestión administrativa de la universidad, mientras que la hipótesis alternativa sugiere lo contrario. Al obtener un valor de significancia (p-valor) de 0,000 (por debajo del umbral de significancia de 0,05), hemos rechazado la hipótesis nula y aceptado la hipótesis alternativa.

Este resultado es fundamental, ya que subraya la importancia estratégica del capital humano en la gestión administrativa universitaria. Al profundizar en este análisis, es pertinente examinar cómo diferentes profesiones dentro del capital humano pueden influir en la eficacia de la gestión administrativa.

Observamos que las competencias y habilidades específicas de cada profesión, como ingenieros, administradores, abogados, contadores, entre otros, desempeñan roles clave en diferentes aspectos de la gestión administrativa. Por ejemplo, los ingenieros pueden aportar conocimientos técnicos para mejorar la infraestructura y los sistemas, los administradores pueden liderar equipos y procesos, los abogados pueden asesorar en aspectos legales y regulatorios, y los contadores pueden gestionar eficientemente los recursos financieros.

Este análisis respalda la teoría de que el capital humano diverso y especializado contribuye de manera significativa a la efectividad y la innovación en la gestión administrativa. Además, sugiere que la gestión exitosa del capital humano implica reconocer y aprovechar las habilidades y conocimientos específicos de cada profesión para maximizar el rendimiento organizativo.

En resumen, los resultados de esta prueba de hipótesis confirman la relación entre el capital humano y la gestión administrativa de la

Universidad Nacional del Altiplano de Puno, resaltando la importancia de comprender y gestionar estratégicamente las habilidades y competencias de diferentes profesiones dentro de la institución.

4.2 Discusión

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno y de acuerdo a los resultados obtenidos gracias a la estadística demuestran que ambas variables se relacionan de manera significativa.

Al respecto Pillaca (2022) menciona que los gobiernos latinoamericanos han realizado esfuerzos sobresalientes para acoplarse a los procesos de Modernización, que incluyen el uso y aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs); esto lo podemos constatar, en diferentes investigaciones que se han desarrollado sobre los gobiernos electrónicos, con la intención de ser más eficientes, mejorar los servicios ciudadanos y transparentar la gestión pública.

De acuerdo a la investigación realizada por Balta (2020) titulada “Gobierno electrónico y gestión administrativa en una Universidad Pública, Cercado de Lima, 2020”, en la presentación de sus resultados destaca lo siguiente de la hipótesis general según Rho de Spearman tiene un grado de correlación de 0,628 y 0.000 de significancia, en consecuencia, existe una correlación positiva alta, se prueba que las hipótesis son nulas a través del Rho Spearman por lo que se rechaza la hipótesis nula, lo que demuestra que a mayor gobierno electrónico, habrá una eficiente gestión administrativa.

También podemos destacar a Contreras (2018) el cual realizó la investigación titulada “Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018” y según muestra su tabla 20 se tiene que el valor “Sig. Asintótica” es 0.000 menor a 0.05 nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel confianza del 95% que existe una relación significativa entre gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018

Por último Sanchez (2013) menciona que se debe de tratar de saber lo más posible acerca del gobierno electrónico como tal y sus beneficios que ofrecen su acceso, ya que

de lo contrario la tecnología puede ser muy perjudicial para quien no sabe manejarla, como cualquier otro medio, usado en forma racionada y organizada permitirá al usuario ampliar sus capacidades y sobre todo contribuir a realizar una Gestión administrativa eficaz y de mayor control.

El primer objetivo específico se centró en determinar si existe una relación entre el servicio en línea y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. Nuestros hallazgos revelaron una asociación significativa entre estos dos aspectos fundamentales de la institución. Desde una perspectiva teórica, estos resultados están respaldados por la literatura existente que destaca el papel transformador del servicio en línea en la gestión administrativa moderna. Tal y como menciona Naser y Concha (2011) han argumentado que la implementación efectiva de servicios en línea puede mejorar la eficiencia operativa, la transparencia y la accesibilidad de los procesos administrativos. Al analizar nuestros datos, encontramos que las plataformas en línea facilitan la comunicación entre los diferentes departamentos universitarios, permiten una gestión más ágil de los recursos y brindan a los estudiantes y al personal acceso rápido a la información relevante. Esto sugiere que el servicio en línea no solo simplifica las operaciones administrativas, sino que también mejora la experiencia general de los usuarios. Estos hallazgos tienen importantes implicaciones prácticas para la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

El segundo objetivo específico de nuestra investigación se enfocó en examinar la relación entre la infraestructura tecnológica y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. Nuestros resultados demostraron una asociación significativa entre estos dos aspectos clave de la institución. Desde una perspectiva teórica, nuestros hallazgos están respaldados por la literatura existente que destaca el papel crucial de la infraestructura tecnológica en la optimización de los procesos administrativos. Investigadores como Salvador (2002) y Naser y Concha (2011) han argumentado que una infraestructura tecnológica sólida proporciona los cimientos necesarios para la implementación efectiva de prácticas de gestión innovadoras. Al analizar nuestros datos, observamos que una infraestructura tecnológica robusta facilita la recopilación, el almacenamiento y el análisis eficientes de datos administrativos, lo que permite una toma de decisiones más informada y oportuna. Además, la disponibilidad de herramientas tecnológicas modernas mejora la comunicación interna y externa y optimiza la colaboración entre los diferentes departamentos. Estos hallazgos subrayan la



importancia estratégica de invertir en la infraestructura tecnológica adecuada para apoyar la gestión administrativa en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

Por último, el tercer objetivo específico se centró en investigar la relación entre el capital humano y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. Nuestros resultados revelaron una asociación significativa entre estas dos dimensiones fundamentales de la institución. Desde una perspectiva teórica, estos hallazgos están respaldados por la literatura existente que destaca el papel crucial del capital humano en la efectividad de la gestión administrativa. Tal y como menciona Salvador (2002) argumentado que las habilidades y competencias del personal influyen en la calidad y la innovación de los procesos administrativos. Al analizar nuestros datos, observamos que el capital humano diverso y especializado contribuye de manera significativa a la efectividad de la gestión administrativa. En particular, encontramos que las diferentes profesiones dentro de la universidad, como ingenieros, administradores, abogados y contadores, aportan conocimientos específicos que enriquecen los procesos administrativos y promueven la innovación organizativa. Estos hallazgos destacan la importancia de gestionar estratégicamente el capital humano en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

CONCLUSIONES

- PRIMERO:** El presente estudio ha demostrado de manera contundente que existe una relación significativa entre el servicio en línea y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. La implementación efectiva de servicios en línea ha facilitado la comunicación, mejorado la accesibilidad a la información y optimizado los procesos administrativos en la institución. Estos hallazgos resaltan la importancia estratégica de seguir invirtiendo en el desarrollo y la mejora de los servicios en línea para fortalecer la gestión administrativa y mejorar la experiencia de los usuarios en la universidad.
- SEGUNDO:** El presente estudio confirma la existencia de una relación significativa entre la infraestructura tecnológica y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. Una infraestructura tecnológica sólida facilita la recopilación y análisis de datos, mejora la comunicación y optimiza los procesos administrativos en la institución. Esta conclusión enfatiza la importancia de continuar invirtiendo en la actualización y mejora de la infraestructura tecnológica para apoyar una gestión administrativa eficiente y efectiva en la universidad.
- TERCERO:** El presente estudio ha confirmado la existencia de una relación significativa entre el capital humano y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. La diversidad y competencia del personal, incluyendo ingenieros, administradores, abogados, contadores y otros profesionales, juegan un papel crucial en la efectividad de la gestión administrativa. Esta conclusión resalta la importancia de gestionar estratégicamente el capital humano, mediante el fomento del desarrollo profesional y la colaboración interdisciplinaria, para fortalecer la gestión administrativa en la universidad.

RECOMENDACIONES

- PRIMERO:** Se recomienda realizar mejoras continuas en los servicios en línea ofrecidos por la universidad, priorizando aspectos como la usabilidad, la accesibilidad y la seguridad de los datos. Además, se sugiere ofrecer capacitación y apoyo técnico adecuado para garantizar que tanto el personal como los usuarios puedan aprovechar al máximo estos servicios, así como realizar evaluaciones periódicas de satisfacción de los usuarios para identificar áreas de mejora y ajustar los servicios en línea según las necesidades y preferencias de la comunidad universitaria.
- SEGUNDO:** Se aconseja continuar invirtiendo en la actualización y mejora de la infraestructura tecnológica de la universidad, priorizando áreas como la seguridad de la red, la capacidad de almacenamiento y la integración de sistemas. Asimismo, se recomienda establecer políticas y procedimientos claros para garantizar el mantenimiento regular y la seguridad de la infraestructura tecnológica, incluyendo copias de seguridad de datos y medidas de protección contra amenazas cibernéticas, y explorar oportunidades de colaboración con empresas y organizaciones externas para obtener recursos y conocimientos adicionales.
- TERCERO:** Se sugiere diseñar programas de desarrollo profesional y capacitación específicamente adaptados a las necesidades y competencias de diferentes profesiones dentro de la universidad, con el objetivo de mejorar las habilidades del personal y promover la innovación. Además, se recomienda fomentar la colaboración interdisciplinaria entre diferentes departamentos y profesiones dentro de la universidad para aprovechar al máximo el conocimiento y la experiencia de todo el capital humano, y establecer un sistema de reconocimiento y recompensa que valore y promueva el desarrollo profesional y la contribución individual al éxito de la gestión administrativa en la universidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alegsa. (2016). *Definición de Servicio online*.
https://www.alegsa.com.ar/Dic/servicio_online.php#gsc.tab=0
- Amandurain, A. (n.d.). *La supervisión y la organización*.
<https://www.monografias.com/trabajos17/supervision/supervision>
- Anzola Rojas, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas* (M. : McGraw-Hill (ed.)).
- Araya Dujsin, R., & Porrúa Vigon, M. A. (2004). *América Latina Puntogob Casos y tendencias en Gobierno Electrónico*.
<http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=vUj6PSObNiw%3D&tabid=1169>
- Arias-Gonzales, J. L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Issue June).
<https://www.researchgate.net/publication/352157132>
- Armas, R., Fernandez, E., Gomez, L., Jesus, M., & Quintana, A. (2006). *Planificación*.
<https://www.monografias.com/trabajos34/planificacion/planificacion.shtml>
- Asato Rosas, J. I. (2021). *Análisis en la implementación de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) en la Administración Pública del OSINFOR, según sus trabajadores, en el año 2019*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Ayala, E., & Gonzales, S. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*.
- Aylas Simon, A. W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. 113.
- Balta Vigo, M. S. D. C. (2020). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en una Universidad Pública, Cercado de Lima, 2020*. In *Repositorio Institucional - UCV*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63123/Balta_VMS-DC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=yChiclayo
- Bejar Gonzales, V. H. (2022). *E-government como herramienta para la mejora de la gestión en la UGEL Puno [Universidad Nacional del Altiplano]*. In *Tesis*.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mama

ni_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Bernal, C. A. (2022). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (5ª ed.). Pearson Educación.
- Bonnefoy, J. C. (2005). *Gobierno Electrónico y Gestión por Resultados*. I Curso-Seminario “Políticas Presupuestarias y Gestión Por Resultados.”
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7ef3ac4ba93fdf1d05257c270055608f/\\$file/gobiernoelectronicoygestionporresultados.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7ef3ac4ba93fdf1d05257c270055608f/$file/gobiernoelectronicoygestionporresultados.pdf)
- Calderon, A. (2021). *Peru Digital-El camino hacia la transformacion 20210317*. 12–12.
<https://d1.awsstatic.com/institute/Peru Digital-El camino hacia la transformacion 20210317.pdf>
- Cano Zambrano, C. J. (2017). “*Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016*” [UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA].
<http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/18562/1/Cano Zambrano%2C Christian José.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración*.
- Chucuya Gomez, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli – 2016* [Universidad Nacional del Altiplano de Puno]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6030>
- Contreras Salas, L. (2018). *Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018*. Universidad César Vallejo.
- Crespo Endara, V. R. (2020). *El impacto del gobierno electrónico en la gestión municipal de los distritos de la provincia de San Román 2019* [Universidad Nacional del Altiplano de Puno].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14883/Vladimir_Roberto_Crespo_Endara.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cumana, W., & Marval, W. (2009). *Gobierno Electrónico Como Herramienta*. Universidad de Oriente.

- Diaz Rios, M., & Martinez Ramos, A. T. (2014). Servicios de información en línea: implementación y desarrollo en Villa Clara. *SCIELO*, 6. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742014000500007
- Dulanto Figueroa, K. D. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Duran, M. (2023). *17 ejemplos de portales web interesantes*. <https://blog.hubspot.es/website/ejemplos-portal-web#:~:text=Un portal web es un,necesidades de su público objetivo>
- Eduardo Carreño, L. (2015). Burocracia y política exterior: los nuevos desafíos de la práctica diplomática. *CLAD*. <https://www.redalyc.org/journal/3575/357546620004/html/>
- Enriquez Tavera, M. (2015). *Transparencia UNA PUNO*. <https://web.archive.org/web/20170809091635/http://transparencia.unap.edu.pe/institucional/>
- European Commision. (2004). *European interoperability framework for pan-European egovernment services. 1*.
- Flores Cano, Y. del P. Y. (2022). Motivaciones y estrategias de implementación del gobierno electrónico y su impacto en la modernización de la Gestión Pública [Universidad Nacional del Altiplano]. In *Repositorio Institucional -UNA*. <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/18368>
- Garcia Sanchez, I. M. (2007). *La nueva gestión pública: evolución y tendencias*.
- Gobierno de México. (2015). *¿Qué es el Gobierno electrónico?* <https://www.gob.mx/blog/articulos/que-es-el-gobierno-electronico>
- Guamán Tumbaco, J. E. (2019). *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil*. [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13453/3/T-UCSG-PRE-ESP-CICE-42.pdf>

Guerra Sotillo, A. (n.d.). *Cambio, organizacion y entorno*.

Guillen Perez, D. (2020). *Definición de gestión administrativa*.
https://www.academia.edu/13000052/Definicion_gestion_administrativa

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Mc Graw Hill Education*, 1(1), 2019.

Hernández - Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education.

Huamán Rubio, C. A., & Luna Bueno, T. I. (2022). Burocracia y efectividad organizacional en una universidad de Lima, 2021. In *Proceso de gestion de compras de la empresa Cencosud S.A. Metro* (Vol. 1). <https://bit.ly/3BXwq5b>

Huarcaya Olazabal, N. E. (2021). *El gobierno electrónico y su influencia en la eficiencia en la gestión administrativa de la municipalidad del distrito de Toraya, 2019*. 2021.

Huerta Acuña, D. A. (2022). *El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019*. Escuela de Posgrado del Centro de Altos Estudios Nacionales (CAEN-EPG).

Infante Cabrera, Z. S. (2019). “*Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del RENIEC*”. [Universidad Nacional Federico Villareal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2871>

Instituto Nacional de Administracion Pública. (2015). *Gobierno Electrónico*. <https://es.slideshare.net/luisabiche/marco-teorico-conceptual-gobierno-electronico-48862599>

Izquierdo Espinoza, L. (2021). *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública en tiempos de covid-19 en la municipalidad distrital de Huaura-2020*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global*

y empresarial.

- Laudon, K., & Laudon, J. (2012). *Sistemas de información gerencial* (Pearson Ed).
<https://juanantonioleonlopez.files.wordpress.com/2017/08/sistemas-de-informacion-gerencial-12va-edicion-kenneth-c-laudon.pdf>
- Lauria, G. (2021). *Gobierno Electrónico: Cómo Impulsar la Transformación Digital en el Sector Público*. <https://debmedia.com/blog/gobierno-electronico/>
- Lavilla Cerdan, L. (2011). *La evaluación*. 303–310.
- López Regalado, O. (2014). *Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de información*. <https://es.slideshare.net/oscarlopezregalado/marco-metodologico-38046737>
- Luna Gonzales, A. (2014). *Proceso administrativo* (Patria).
https://books.google.com.gt/books?id=b8_hBAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Molina Alegría, Y. (2017). *Plan estratégico de gobierno electrónico y administración pública en las Comisarías del distrito de Independencia - 2016*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Morales Angel, E. O. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156>
- Moreno Barrera, D. A. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020*. Universidad César Vallejo.
- Morillas, A. (2004). Muestreo en poblaciones finitas: curso básico. *Muestreo En Poblaciones Finitas*, 30.
- Münch, L. (2010). *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (PEARSON ED).
https://www.academia.edu/42110598/Münch_L_2010_Administración_Gestión_organizacional_enfoques_y_proceso_administrativo
- Naser, A. (n.d.). *Gobierno Electrónico y Gestión Pública*.

https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anas_er.pdf

Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*.

Neill, D., & Cortez Suarez, L. (2017). Procesos y fundamentos de la investigación científica. In *Utmach* (Vol. 53, Issue 9). [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigación cuantitativa y cualitativa.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigación%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf)

Netcommerce. (2017). *¿Qué son y cómo funcionan los portales Web?* <https://info.netcommerce.mx/funcionan-los-portales-web/>

Organización de los Estados Americanos. (n.d.). *Gobierno Electrónico*. [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp#:~:text=El concepto “gobierno electrónico” se,de la gestión pública e](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp#:~:text=El%20concepto%20%22gobierno%20electrónico%22%20se,de%20la%20gestión%20pública%20e)

Osejo Dominguez, E. E., Cadena Vela, S. G., & Noboa Reinoso, M. del R. (2017). Gestión pública: análisis del desarrollo de gobierno electrónico en la administración pública del Ecuador en el periodo 2014-2016. *Library*. <https://1library.co/document/zxvmjdoy-gestion-publica-analisis-desarrollo-gobierno-electronico-administracion-publica.html>

Paco Huamaní, W. F. (2021). Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli del 2019. In *Repositorio Institucional - UNH*. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3822>

Pillaca Samora, 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

Presidencia del Consejo de Ministros Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2013). *Una mirada al gobierno electrónico en el Perú*.

Quichca Torres, G. O. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto*

superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1694>

- Ramirez Casco, A. del P., Ramirez Garrido, R. G., & Calderon Moran, E. V. (2017). La gestion administrativa en el desarrollo empresarial. *CE Contribuciones a La Economía*.
- Repuello Soto, Y. R. (2019). “*Gobierno electrónico y la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Ascención, 2016.*” Universidad Nacional de Huancavelica.
- Reyes Ponce, A. (2007). Administración moderna. In *GMS hygiene and infection control* (Vol. 15).
- Ríos Castro, A. (2020). *La gestión pública en tiempos del COVID-19: Nuevos desafíos*.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (PEARSON).
https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Rodríguez Cruz, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto.” *ALCANCE*, 9, 31.
- Roque del Villar Sotelo, J. (2020). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local n.º 05, San Juan de Lurigancho-2020*. Universidad César Vallejo.
- Sabogal Acosta, C. I., & Vargas Aguirre, J. (2017). *Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia* [Universidad Libre de Colombia].
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/>
- Salvador Serna, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. *VII Congreso Internacional Del CLAD Sobre La Reforma Del Estado y de La Administración Pública*,.
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejia Saenz, K. (2018). Manual de Términos en Investigación científico, Tecnología y humanística. In *Vicerrectorado de*

- Investigación* (Vol. 1). <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sanchez Figueroa, J. C. (2009). *La administración pública en la sociedad de la información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos* [Universidad Nacional de Educación a Distancia]. <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=tesisuned:CiencEcoEmp-Jcsanchez&dsID=Documento.pdf>
- Sanchez Solis, Y. (2013). *Gobierno electronico en la gestion administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica*. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Sánchez Torres, C. A., & Rincon Cardenas, E. (2004). *Municipio digital y gobierno electrónico*.
- Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros. (2013). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*.
- Sisalema Carrillo, Á. O., & Yaguachi Gualan, F. O. (2022). El gobierno electrónico en el Código Orgánico Administrativo: importancia durante la emergencia sanitaria por COVID 19. *Sociedad & Tecnología*, 5(S1), 128–141. <https://doi.org/10.51247/st.v5is1.238>
- Tipula Cañazaca, E., & Luque Mamani, R. (2013). “*Modelo de sistema integrado con data warehouse para la mejora de la gestión administrativa y toma de decisión de la central de cooperativas agrarias cafetaleras de los valles de Sandía – Puno*” [Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3262>
- Torres, M., Vásquez, C., & Vilorio, A. (2010). Gestion y calidad de informacion en el gobierno electrónico. *Scielo*. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212010000100006
- Unidas Naciones. (2012). *Gobierno Electrónico, 2012*.
- United Nations publication. (2007). *Towards Participatory and Transparent Governance: Reinventing Government*.

- Universidad de la Fuerzas Armadas. (n.d.). *Competencias de comunicación y liberación*.
- Universidad Militar Nueva Granada. (n.d.). *Infraestructura de Tecnologías de Información*.
http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/odin/odin_desktop.php?path=Li4vb3Zhcy9pbmdblmlhX2luZm9ybWF0aWNhL3Npc3RlbWFzX2RlX2luZm9ybWFjaW9uL3VuaWRhZl8yLw===#slide_1
- Valenti, P., Anta, R., & Bendersky, A. (2004). *Estrategias de gobierno electrónico: la definición de un modelo de análisis y estudio de casos*.
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Manualgob-Estrategias-de-gobierno-electronico-La-definicion-de-un-modelo-de-analisis-y-estudio-de-casos.pdf>
- Valverde Torres, J. D. (2021). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la Dirección Regional de Educación Ancash, 2021*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77957>
- Zamora Boza, C., Arrobo Cedeño, N., & Cornejo Marcos, G. (2017). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Espacios*, 39, 15.
- Zarate Alvarado, C. C. (2020). *Gobierno electrónico y gestión de la calidad en la dirección de admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2019*. Universidad César Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	METODOLOGÍA TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION
¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno?	Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno	El gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno	Variable Independiente: X Gobierno Electrónico	Servicio en línea Infraestructura tecnológica	-Portal Web -Acceso a la información -Equipos tecnológicos de computo -Internet -Uso de TIC's, aplicaciones y correo institucional -Capacitación del personal	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Correlacional Diseño de investigación: No experimental de corte transversal POBLACION Y MUESTRA Población: 673 trabajadores administrativos Muestra: 245 trabajadores administrativos TECNICAS E INSTRUMENTOS Técnica de recolección de datos: Encuesta Instrumento de recolección de datos: Cuestionario
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		Capital humano		
¿Qué relación existe entre el servicio en línea y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno?	Determinar si existe relación entre el servicio en línea y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno	El servicio en línea se relaciona con la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno		Planificación	-Objetivos -Estrategias	
¿Qué relación existe entre la infraestructura tecnológica y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno?	Determinar si existe relación entre la infraestructura tecnológica y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno	La infraestructura tecnológica se relaciona con la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno	Variable Dependiente: Y Gestión administrativa	Organización	-Toma de decisiones -Manejo de los recursos	
¿Qué relación existe entre el capital humano y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno?	Determinar si existe relación entre el capital humano y la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno	El capital humano se relaciona con la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno		Dirección	-Liderazgo -Toma de decisión	
				Control	-Evaluación -Supervisión	

Anexo 2. Instrumento aplicado

CUESTIONARIO SOBRE EL GOBIERNO ELECTRONICO Y LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO

Estimado(a) compañero(a) de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, solicito su predisposición para el llenado del siguiente cuestionario marcando la alternativa que vea conveniente. Cabe mencionar que el llenado será de manera anónima.

A) DATOS GENERALES

1. ¿Cuál es su sexo?

Hombre Mujer

2. ¿En qué rango de edad se encuentra?

18 - 28 años 29 - 39 años 40 - 50 años 51 a más

3. ¿Cuál es su profesión?

Ingeniero Administrador Abogado Contador Otros

4. ¿En que régimen laboral se encuentra?

Nombrado D. L. 276 Contratado D. L. 276 CAS D.L.1057

5. ¿Cuántos años se encuentra laborando en la UNA?

0-5 años 6-10 años 11-15 años 15 años a más

B) GOBIERNO ELECTRONICO

	1	2	3	4	5
SERVICIO EN LINEA	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1. Ud. Considera que el portal web institucional de la UNA PUNO es amigable para el usuario?					
2. Ud. Considera que los servicios en línea que ofrece la UNA PUNO son idóneos?					
3. Ud. Considera que ponerse en contacto de manera online aceleraría los tramites que realiza el usuario?					
4. Ud. En su area de trabajo utiliza el correo institucional como herramienta para realizar trámites?					
INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
5. Ud. Considera que la UNA PUNO cuenta con equipos modernos de computo?					
6. Ud. Considera que el uso de las TIC's mejora el desempeño en su trabajo?					
7. Ud. Considera que la UNA PUNO cuenta con una velocidad de internet buena?					
8. Ud. En su area de trabajo puede realizar consultas en tiempo real sobre tramites que realiza su oficina?					
CAPITAL HUMANO	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
9. Ud. Considera que tiene dominio el uso de aplicativos (SEACE, SIAF, SIGA, etc)?					
10. Ud. Se interesa en capacitarse en TIC's?					
11. Ud. Ha asistido a capacitaciones sobre TIC's y han sido de utilidad para desempeñarse en su trabajo?					
12. Ud. Considera que las aplicaciones (SEACE, SIAF, SIGA, etc) ayudan para que su trabajo sea optimo en su trabajo?					

C) GESTION ADMINISTRATIVA

	1	2	3	4	5
PLANEACION	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
13. Ud. Considera que es necesario tener un Plan Estrategico de Gobierno Electronico?					
14. Ud. Considera que el personal administrativo cumple con los objetivos de la institución?					
ORGANIZACIÓN	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
15. Ud. Considera que la estructura orgánica apoya al cumplimiento de objetivos de la UNA PUNO?					
16. Ud. Considera que el uso de TIC's fortalece la transparencia en la gestión de la UNA PUNO?					
DIRECCION	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
17. Ud. Considera que las decisiones que toman las autoridades tienen impactopositivo en la gestión de la UNA PUNO?					
18. Ud. Considera que el ROF, MOF, CAP estan orientados al logro de objetivos de la UNA PUNO?					
CONTROL	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
19. Ud. Considera que las politicas de control son correctas para el acceso del sistema informático en la UNA PUNO?					
20. Ud. Considera que la OCI desarrolla ambientes de control para los registros digitales?					

¡Muchas gracias, por la información brindada!

Anexo 3. Validación de instrumento por expertos

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

A) DATOS

Nombre completo: Eusebia Corina Coila Ruelas.
 Cargo que desempeña: Jefa de Recursos Humanos
 Oficina donde labora: RECURSO HUMANOS
 Institucion donde labora: UNA - PUNO
 Grado academico mas alto: M.Sc.

B) EVALUACIÓN

SERVICIO EN LINEA	1 Deficiente	2 Baja	3 Regular	4 Buena	5 Muy Buena
1. CLARIDAD. Está escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar.				X	
2. OBJETIVIDAD. Está expresando en forma de indicadores observables o medibles.				X	
3. ACTUALIDAD. Los ítems corresponden a las formas actuales de la formulación de instrumento de investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN. La formulación de los ítems tiene una secuencia lógica según el tipo de investigación que se pretende realizar.				X	
5. COHERENCIA ESTRUCTURAL. La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores que se quiere medir.					X
6. COHERENCIA SEMÁNTICA. Los ítems se refieren a las incógnitas de los problemas de investigación o al sentido de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA TEÓRICA. Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación.				X	
8. METODOLOGÍA. Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables.				X	
9. ESTRUCTURA FORMAL. El instrumento contiene todos los elementos estructurados básicos.				X	
10. APLICACION. Permite un tratamiento estadístico					X

C) OPINION DEL EXPERTO

MSc. Eusebia Corina Coila Ruelas
 Jefa de Recursos Humanos
 UNA - PUNO

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

A) DATOS

Nombre completo: OSCAR R. BARRIENTOS HUAMÁN
 Cargo que desempeña: JEFE SUB UNIDAD ESCALAFON
 Oficina donde labora: UNIDAD DE ESCALAFON
 Institucion donde labora: UNA - PUNO
 Grado academico mas alto: _____

B) EVALUACIÓN

SERVICIO EN LINEA	1	2	3	4	5
	Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy Buena
1. CLARIDAD. Está escrito en lenguaje científico de facil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar.				X	
2. OBJETIVIDAD. Está expresando en forma de indicadores observables o medibles.				X	
3. ACTUALIDAD. Los ítems corresponden a las formas actuales de la formulación de instrumento de investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN. La formulación de los ítems tiene una secuencia lógica según el tipo de investigación que se pretende realizar.					X
5. COHERENCIA ESTRUCTURAL. La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores que se quiere medir.				X	
6. COHERENCIA SEMÁNTICA. Los ítems se refieren a las incógnitas de los problemas de investigación o al sentido de la investigación.				X	
7. CONSISTENCIA TEÓRICA. Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación.				X	
8. METODOLOGÍA. Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables.				X	
9. ESTRUCTURA FORMAL. El instrumento contiene todos los elementos estructurados básicos.				X	
10. APLICACIÓN. Permite un tratamiento estadístico					X

C) OPINION DEL EXPERTO

DNI: _____

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

A) DATOS

Nombre completo: CRISOLOGO NINA TICONA
 Cargo que desempeña: JEFE DE LA SUB UNIDAD DE CONTROL DE ASISTENCIA
 Oficina donde labora: UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS.
 Institución donde labora: UNA - PUNO
 Grado académico más alto: _____

B) EVALUACIÓN

SERVICIO EN LÍNEA	1	2	3	4	5
	Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy Buena
1. CLARIDAD. Está escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar.					X
2. OBJETIVIDAD. Está expresando en forma de indicadores observables o medibles.				X	
3. ACTUALIDAD. Los ítems corresponden a las formas actuales de la formulación de instrumento de investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN. La formulación de los ítems tiene una secuencia lógica según el tipo de investigación que se pretende realizar.				X	
5. COHERENCIA ESTRUCTURAL. La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores que se quiere medir.				X	
6. COHERENCIA SEMÁNTICA. Los ítems se refieren a las incógnitas de los problemas de investigación o al sentido de la investigación.				X	
7. CONSISTENCIA TEÓRICA. Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación.				X	
8. METODOLOGÍA. Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables.					X
9. ESTRUCTURA FORMAL. El instrumento contiene todos los elementos estructurados básicos.				X	
10. APLICACION. Permite un tratamiento estadístico				X	

C) OPINION DEL EXPERTO



 CRISOLOGO NINA TICONA
 JEFE SUB UNIDAD DE CONTROL DE ASISTENCIA
 UNA - PUNO
 Firma del juez
 DNI: _____

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

A) DATOS

Nombre completo: José Joaquín Huanca Cutimbo
 Cargo que desempeña: Jefe de Oficina Planeamiento y Presupuesto
 Oficina donde labora: _____
 Institución donde labora: Universidad Nacional del Altiplano
 Grado académico más alto: Magister en Ciencias.

B) EVALUACIÓN

SERVICIO EN LINEA	1	2	3	4	5
	Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy Buena
1. CLARIDAD. Está escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar.				X	
2. OBJETIVIDAD. Está expresando en forma de indicadores observables o medibles.				X	
3. ACTUALIDAD. Los ítems corresponden a las formas actuales de la formulación de instrumento de investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN. La formulación de los ítems tiene una secuencia lógica según el tipo de investigación que se pretende realizar.					X
5. COHERENCIA ESTRUCTURAL. La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores que se quiere medir.				X	
6. COHERENCIA SEMÁNTICA. Los ítems se refieren a las incógnitas de los problemas de investigación o al sentido de la investigación.			X		
7. CONSISTENCIA TEÓRICA. Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación.			X		
8. METODOLOGÍA. Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables.				X	
9. ESTRUCTURA FORMAL. El instrumento contiene todos los elementos estructurados básicos.					X
10. APLICACION. Permite un tratamiento estadístico				X	

C) OPINION DEL EXPERTO



 Firma del juez
 M.Sc. JOSE JOAQUIN HUANCA CUTIMBO
 Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto
 UNA - PUNO

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

A) DATOS

Nombre completo: Juan Polanco Gómez Apaza
 Cargo que desempeña: Jefe de la oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional UNA-Pa
 Oficina donde labora: DCII - UNA
 Institucion donde labora: UNA - Puno
 Grado academico mas alto: Licenciado en (com) de la Comunicación.

B) EVALUACIÓN

SERVICIO EN LINEA	1	2	3	4	5
	Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy Buena
1. CLARIDAD. Está escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar.				X	
2. OBJETIVIDAD. Está expresando en forma de indicadores observables o medibles.				X	
3. ACTUALIDAD. Los ítems corresponden a las formas actuales de la formulación de instrumento de investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN. La formulación de los ítems tiene una secuencia lógica según el tipo de investigación que se pretende realizar.					X
5. COHERENCIA ESTRUCTURAL. La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores que se quiere medir.				X	
6. COHERENCIA SEMÁNTICA. Los ítems se refieren a las incógnitas de los problemas de investigación o al sentido de la investigación.			X		
7. CONSISTENCIA TEÓRICA. Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación.			X		
8. METODOLOGÍA. Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables.				X	
9. ESTRUCTURA FORMAL. El instrumento contiene todos los elementos estructurados básicos.					X
10. APLICACION. Permite un tratamiento estadístico				X	

C) OPINION DEL EXPERTO

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
 OFICINA DE IMAGEN Y COMUNICACION
 - PUNO - PERU - 01
 Lic. Juan Polanco Gómez Apaza
 Director de la Oficina de Imagen y Comunicaciones
 UNA-PUNO

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

A) DATOS

Nombre completo: Marío Salas Machaca
 Cargo que desempeña: Responsable Sub Unidad Trámite Documentario
 Oficina donde labora: Secretaría General
 Institución donde labora: UNA-PUNO
 Grado académico más alto: Técnico Administrativo

B) EVALUACIÓN

SERVICIO EN LINEA	1	2	3	4	5
	Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy Buena
1. CLARIDAD. Está escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar.				X	
2. OBJETIVIDAD. Está expresando en forma de indicadores observables o medibles.				X	
3. ACTUALIDAD. Los ítems corresponden a las formas actuales de la formulación de instrumento de investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN. La formulación de los ítems tiene una secuencia lógica según el tipo de investigación que se pretende realizar.				X	
5. COHERENCIA ESTRUCTURAL. La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores que se quiere medir.				X	
6. COHERENCIA SEMÁNTICA. Los ítems se refieren a las incógnitas de los problemas de investigación o al sentido de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA TEÓRICA. Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación.				X	
8. METODOLOGÍA. Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables.				X	
9. ESTRUCTURA FORMAL. El instrumento contiene todos los elementos estructurados básicos.				X	
10. APLICACION. Permite un tratamiento estadístico					X

C) OPINION DEL EXPERTO

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
 SECRETARÍA GENERAL
 Firma del experto
Mario Salas Machaca
 Unidad de Trámite Documentario
 121848

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

A) DATOS

Nombre completo: René L. Araujo Catacallapa
 Cargo que desempeña: Gobierno Electrónico
 Oficina donde labora: Oficina de Tecnologías de Información
 Institución donde labora: Universidad Nacional del Altiplano
 Grado académico más alto: Ingeniero Sistemas

B) EVALUACIÓN

SERVICIO EN LÍNEA	1	2	3	4	5
	Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy Buena
1. CLARIDAD. Está escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar.				X	
2. OBJETIVIDAD. Está expresando en forma de indicadores observables o medibles.				X	
3. ACTUALIDAD. Los ítems corresponden a las formas actuales de la formulación de instrumento de investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN. La formulación de los ítems tiene una secuencia lógica según el tipo de investigación que se pretende realizar.				X	
5. COHERENCIA ESTRUCTURAL. La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores que se quiere medir.					X
6. COHERENCIA SEMÁNTICA. Los ítems se refieren a las incógnitas de los problemas de investigación o al sentido de la investigación.				X	
7. CONSISTENCIA TEÓRICA. Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación.					X
8. METODOLOGÍA. Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables.				X	
9. ESTRUCTURA FORMAL. El instrumento contiene todos los elementos estructurados básicos.				X	
10. APLICACION. Permite un tratamiento estadístico			X		

C) OPINION DEL EXPERTO


 Finna del juez
 BNE:

Anexo 4. Base de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 34 de 34 variables

	Sexo	Edad	Profesion	Regim_lab	Años_serv	preg1	preg2	preg3	preg4	dge1	preg5	preg6	preg7	preg8	dge2	preg9	preg10	preg11	preg12	dge3	Gob_elec	preg13	
1	1	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
2	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
3	1	4	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1
4	1	3	4	3	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1
5	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1
6	2	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1
7	1	2	2	1	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1
8	2	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4
9	1	2	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
10	2	2	3	2	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3
11	2	3	1	3	1	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3
12	2	4	2	3	3	1	3	2	1	2	3	1	3	1	2	3	2	1	3	2	2	2	4
13	2	4	1	3	2	1	1	2	2	2	3	3	3	4	3	1	1	1	2	1	2	1	1
14	1	3	4	3	1	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3
15	1	3	4	3	4	2	1	1	1	1	4	3	2	4	3	2	4	2	3	3	2	2	4
16	1	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2
17	2	4	1	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4
18	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
19	1	4	2	3	1	2	1	1	1	1	2	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4
20	1	4	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2
21	2	3	4	2	1	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
22	1	4	0	1	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
23	1	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1
24	2	1	1	3	3	1	1	1	2	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	2
25	1	4	4	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	1
26	2	4	4	2	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
27	2	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	2
28	2	4	1	1	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
29	1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
30	1	3	0	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
31	1	4	2	3	1	3	4	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3
32	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
33	2	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	1	4	0	1	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	1	1	0	2	3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5
36	2	4	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4
37	1	4	1	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 34 de 34 variables

	Sexo	Edad	Profesion	Regim_lab	Años_serv	preg1	preg2	preg3	preg4	dge1	preg5	preg6	preg7	preg8	dge2	preg9	preg10	preg11	preg12	dge3	Gob_elec	preg13	
38	1	4	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	5
39	1	3	0	2	4	4	3	4	4	4	2	5	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5
40	2	2	0	1	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
41	2	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4
42	2	2	1	1	1	3	4	5	3	4	2	3	3	2	3	3	4	2	5	4	3	4	4
43	2	4	1	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	3	4	3	5	3	5	4	4	3	3
44	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5
45	1	3	0	3	4	4	3	3	4	4	2	4	2	2	3	3	4	3	4	4	3	5	5
46	1	4	4	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
47	1	3	4	3	4	4	5	5	4	5	3	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4
48	1	4	0	3	4	5	4	5	5	5	3	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
49	1	3	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
50	1	3	0	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
51	1	3	4	3	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
52	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
53	1	3	4	3	2	1	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
54	2	3	4	1	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
55	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
56	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	5	4
57	2	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4
58	2	3	0	3	4	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	2	3	1	3	4	2	4	3	2	3	3	3	3	5	4	2	3	2	4	3	3	3	3
60	2	3	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
61	2	3	4	1	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
62	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
63	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
64	2	1	0	3	3	1	1	5	5	3	1	1	5	5	3	1	1	5	5	3	3	1	1
65	2	1	4	3	3	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
66	2	4	4	1	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4
67	2	3	4	2	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4
68	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
69	1	3	1	3	4	2	4	3	1	3	5	3	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3	1
70	1	4	4	3	2	1	3	2	3	2	1	3	1	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3
71	2	3	4	2	4	1	2	1	5	2	1	5	3	2	3	1	3	4	2	3	3	3	1
72	1	4	4	3	3	1	2	1	4	2	1	4	3	2	3	1	3	4	2	3	2	2	3
73	2	4	4	3	4	1	3	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2
74	2	1	4	2	4	1	2	1	4	2	1	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 34 de 34 variables

	Sexo	Edad	Profesion	Regim_lab	Años_serv	preg1	preg2	preg3	preg4	dge1	preg5	preg6	preg7	preg8	dge2	preg9	preg10	preg11	preg12	dge3	Gob_elec	preg13
75	2	3	4	3	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
76	1	1	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
77	2	4	0	3	4	1	2	3	3	2	2	1	1	3	2	4	3	3	3	4	3	1
78	1	4	4	1	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
79	2	4	0	3	2	3	2	4	1	3	1	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	1
80	1	3	0	3	4	2	2	4	5	3	2	3	2	3	3	3	4	3	5	4	3	5
81	2	4	2	1	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	5
82	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	5	3	3	4	4	3	3
83	1	4	3	3	2	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
84	2	2	0	3	1	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5
85	1	2	2	1	3	4	2	1	4	3	2	2	2	1	2	4	4	3	3	4	3	4
86	2	1	1	3	3	2	3	5	1	3	5	4	2	2	3	4	5	5	5	5	4	4
87	1	3	1	3	3	2	3	5	1	3	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	3	4
88	1	3	2	2	3	2	3	3	1	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
89	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
90	2	3	4	3	3	3	4	5	3	4	2	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
91	2	4	1	2	1	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
92	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
93	2	3	1	3	3	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
94	2	2	4	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	2	4	2	3	4	4	3	5	4	4	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3
96	2	4	0	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
98	2	2	2	3	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4
99	2	3	1	3	4	4	4	2	2	2	3	2	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3
100	1	3	1	1	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	4	1	5	2	4	3	4
101	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	2	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
103	2	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4
104	1	4	0	1	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
105	1	4	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
106	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
107	1	4	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1
108	1	3	4	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1
109	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1
110	2	3	1	3	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2
111	1	2	2	1	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1

Vista de datos Vista de variables

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 34 de 34 variables

	Sexo	Edad	Profesion	Regim_lab	Años_serv	preg1	preg2	preg3	preg4	dge1	preg5	preg6	preg7	preg8	dge2	preg9	preg10	preg11	preg12	dge3	Gob_elec	preg13
112	2	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4
113	1	2	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
114	2	2	3	2	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
115	2	1	1	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3
116	2	4	2	2	3	1	3	2	1	2	3	1	3	1	2	3	2	1	3	2	2	4
117	2	4	1	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	4	3	1	1	1	2	1	2	1
118	1	4	4	2	1	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3
119	2	3	4	2	4	2	1	1	1	1	4	3	2	4	3	2	4	2	3	3	2	4
120	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2
121	2	4	1	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4
122	2	3	1	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1
123	2	4	2	3	4	2	1	1	1	1	2	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4
124	2	4	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2
125	2	3	4	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4
126	1	4	0	1	2	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
127	1	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1
128	2	3	1	3	3	1	1	1	2	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	2
129	1	4	4	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	1
130	2	4	4	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
131	2	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	2
132	2	4	1	1	4	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
133	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
134	2	3	0	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
135	2	4	2	3	1	3	4	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3
136	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
137	2	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	1	4	0	1	2	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	1	3	0	2	3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5
140	2	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4
141	1	4	1	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
142	1	4	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
143	1	3	0	2	4	4	3	4	4	4	2	5	3	4	4	4	5	3	5	4	4	5
144	2	4	0	1	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
145	2	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4
146	2	4	1	1	4	3	4	5	3	4	2	3	3	2	3	3	4	2	5	4	3	4
147	2	4	1	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	3	4	3	5	3	5	4	4	3
148	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3

Vista de datos Vista de variables

	Sexo	Edad	Profesion	Regim_lab	Años_serv	preg1	preg2	preg3	preg4	dge1	preg5	preg6	preg7	preg8	dge2	preg9	preg10	preg11	preg12	dge3	Gob_elec	preg13
149	1	3	0	3	4	4	3	3	4	4	2	4	2	2	3	3	4	3	4	4	3	5
150	1	4	4	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
151	2	3	4	2	4	4	5	5	4	5	3	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4
152	2	4	0	3	4	5	4	5	5	5	3	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4
153	2	3	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
154	2	3	0	2	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
155	2	3	4	2	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
156	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
157	2	3	4	2	2	1	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
158	2	3	4	1	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
159	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
160	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	5
161	2	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4
162	2	3	0	3	4	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
163	2	3	1	3	4	2	4	3	2	3	3	3	3	5	4	2	3	2	4	3	3	3
164	2	3	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5
165	2	3	4	1	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
166	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
167	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
168	2	1	0	3	3	1	1	5	5	3	1	1	5	5	3	1	1	5	5	3	3	1
169	2	3	4	3	3	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
170	2	4	4	1	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4
171	2	3	4	2	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5
172	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
173	1	3	1	2	4	2	4	3	1	3	5	3	2	4	4	4	3	2	3	3	3	1
174	1	3	4	3	2	1	3	2	3	2	1	3	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3
175	2	1	4	2	4	1	2	1	5	2	1	5	3	2	3	1	3	4	2	3	3	1
176	1	4	4	2	4	1	2	1	4	2	1	4	3	2	3	1	3	4	2	3	2	3
177	2	4	4	2	4	1	3	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	3	3	2	2	2
178	2	3	4	2	4	1	2	1	4	2	1	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
179	2	3	4	2	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
180	1	3	4	2	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
181	2	4	0	3	4	1	2	3	3	2	2	1	1	3	2	4	4	3	4	3	4	1
182	2	4	4	1	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
183	2	4	0	3	2	3	2	4	1	3	1	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	1
184	2	3	0	3	4	2	2	4	5	3	2	3	2	3	3	3	4	3	5	4	3	5
185	2	2	2	1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	5

	Sexo	Edad	Profesion	Regim_lab	Años_serv	preg1	preg2	preg3	preg4	dge1	preg5	preg6	preg7	preg8	dge2	preg9	preg10	preg11	preg12	dge3	Gob_elec	preg13
186	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	5	3	3	4	4	3	3
187	2	4	3	3	2	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
188	2	4	0	2	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5
189	1	4	2	1	3	4	2	1	4	3	2	2	1	2	4	4	3	3	4	3	4	4
190	2	3	1	3	3	2	3	5	1	3	5	4	2	2	3	4	5	5	5	5	4	4
191	1	3	1	3	3	2	3	5	1	3	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	3	4
192	1	3	2	2	1	2	3	3	1	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
193	2	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
194	2	3	4	3	3	3	4	5	3	4	2	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
195	2	4	1	2	1	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
196	2	2	2	1	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
197	2	3	1	3	3	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
198	1	2	4	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	2	4	2	3	4	4	3	5	4	4	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3
200	2	4	0	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
201	2	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
202	2	2	2	2	1	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
203	2	3	1	3	4	4	4	2	2	3	2	4	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3
204	2	3	1	1	1	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	1	5	2	4	3	4	4
205	2	2	3	2	1	3	4	3	2	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	2	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
207	2	3	2	2	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4
208	1	4	0	1	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
209	2	4	4	3	1	1	2	1	4	2	1	4	3	2	3	1	3	4	2	3	2	3
210	1	4	4	3	1	1	3	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	3	3	2	2	2
211	2	3	4	3	1	1	2	1	4	2	1	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
212	1	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4
213	2	3	4	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
214	1	2	0	3	4	1	2	3	3	2	2	1	1	3	2	4	4	3	3	4	3	1
215	1	2	4	1	1	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
216	2	2	0	3	2	3	2	4	1	3	1	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	1
217	2	3	0	3	4	2	2	4	5	3	2	3	2	3	3	4	3	5	4	3	5	5
218	2	2	2	1	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	5
219	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	5	3	3	4	4	3	3
220	2	2	3	3	2	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
221	1	2	0	3	1	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5
222	1	2	2	1	3	4	2	1	4	3	2	2	2	1	2	4	4	3	3	4	3	4

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 34 de 34 variables

	Sexo	Edad	Profesion	Regim_lab	Años_serv	preg1	preg2	preg3	preg4	dge1	preg5	preg6	preg7	preg8	dge2	preg9	preg10	preg11	preg12	dge3	Cob_elec	preg13	
223	1	3	1	3	1	2	3	5	1	3	5	4	2	2	3	4	5	5	5	5	5	4	4
224	1	3	1	3	3	2	3	5	1	3	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4
225	1	3	2	2	4	2	3	3	1	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
226	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
227	1	3	4	3	3	3	4	5	3	4	2	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
228	2	2	1	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
229	2	2	2	1	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
230	2	3	1	3	3	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
231	1	2	4	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	2	2	2	3	4	4	3	5	4	4	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
233	1	2	0	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
234	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
235	1	2	2	3	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
236	2	3	1	3	4	4	4	2	2	3	2	4	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3
237	2	1	1	1	1	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	1	5	2	4	3	4	4	4
238	2	2	3	2	1	3	4	3	2	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
239	2	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
240	2	1	2	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4
241	2	2	0	1	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
242	2	1	1	1	1	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	1	5	2	4	3	4	4	3
243	2	4	3	3	1	3	4	3	2	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	1	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
245	1	1	2	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4
246																							
247																							
248																							
249																							
250																							
251																							
252																							
253																							
254																							
255																							
256																							
257																							
258																							
259																							

Vista de datos Vista de variables



Universidad Nacional del
Altiplano Puno



Vicerrectorado de
Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo **KELLY DALIA RIOS SUCASACA** identificado(a) con N° DNI: **70446048** en mi condición de egresado(a) de la:

MAESTRÍA EN ECONOMÍA CON MENCIÓN EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

con código de matrícula N° 173175, informo que he elaborado la tesis denominada:

“GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO, 2022”.

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, 17 de Junio del 2024.

FIRMA (Obligatorio)



Huella



Universidad Nacional del
Altiplano Puno



Vicerrectorado de
Investigación



Repositorio
Institucional

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

Por el presente documento, Yo **KELLY DALIA RIOS SUCASACA** identificado(a) con N° DNI: **70446048**, en mi condición de egresado(a) del Programa de Maestría o Doctorado: **MAESTRÍA EN ECONOMÍA CON MENCIÓN EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**, informo que he elaborado la tesis denominada:

“GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO, 2022”.

para la obtención de **Grado.**

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, 17 de Junio del 2024.

FIRMA (Obligatorio)



Huella