



**UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

**MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES
Y REGIONALES**



**IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO
Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
DEL CIUDADANO EN LA REGIÓN
DE PUNO 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

HUBER AGUILAR PINTO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

**MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES
Y REGIONALES**

JULIACA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

**MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES
Y REGIONALES**

**IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO
Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
DEL CIUDADANO EN LA REGIÓN
DE PUNO 2023**

**TESIS PRESENTADA POR:
HUBER AGUILAR PINTO**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**

**MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES
Y REGIONALES**

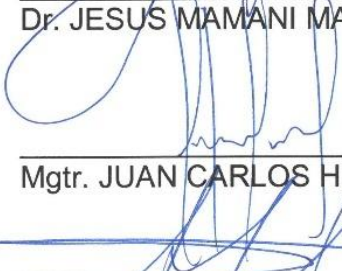
APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO:



Dr. JESUS MAMANI MAMANI

MIEMBRO DEL JURADO :



Mgtr. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

MIEMBRO DEL JURADO :



Mgtr. ARNALDO YANA TORRES

ASESOR DE TESIS :



Dr. JUAN BENITES NORIEGA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P59



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 273-2024-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 02 de setiembre del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2024-07063, presentado por el (la) Bachiller **AGUILAR PINTO HUBER**, con número de DNI. **43761200**, asignado (a) con código de matrícula **1910100064**, de la **Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. **AGUILAR PINTO HUBER**, con número de DNI. **43761200**, asignado (a) con código de matrícula **1910100064**, de la **Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN LA REGIÓN DE PUNO 2023** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P59** y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 20 de marzo del 2024. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis titulada: **IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN LA REGIÓN DE PUNO 2023** Elaborado por el (la) Bachiller **AGUILAR PINTO HUBER**. Integrado por los siguientes docentes:

Presidente del Jurado	:	Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Miembro del Jurado	:	Mgr. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Miembro del Jurado	:	Mgr. ARNALDO YANA TORRES
Asesor de Tesis	:	Dr. JUAN BENITES NORIEGA

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

Fecha	:	Viernes 06 de setiembre del 2024
Hora	:	02:00 p. m.
Lugar	:	Aula N° 309 EPG - UANCV – JULIACA

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado **MAESTRO** de los estudiantes que ingresaron después a la aprobación de la ley Universitaria N° **30220**.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.


DIRECTOR (e)

Cc./Archiv EPG (01)
Interesado (01)
Cargo (01)
Jurados (02)
Asesor (01)
Expediente (01)
LWCC/rev



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁZQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCION DIRECTORAL N° 639- 2023- USA-EPG/UANCV

Juliaca, 08 de Agosto del 2023.

VISTOS:

El expediente N° 2023 – 05884, de fecha 05 de Julio de 2023, presentado por el (la) Bach. **HUBER AGUILAR PINTO** con DNI N° **43761200**, código de matrícula **1910100064** quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado **IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN LA REGIÓN DE PUNO 2023** Línea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59**, para optar el grado académico de **MAESTRO** en **ADMINISTRACIÓN** mención en **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES** en la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de la Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.
Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.
Que, el **Art. 17**, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.
Que, en el **Art.60**, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magister, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.
Que, el **Art. 21**, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.
Que, mediante oficio circular N° 230- 2023-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 24 de Mayo del 2023, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Primer Miembro	: Mgtr. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Segundo Miembro	: Mgtr. ARNALDO YANA TORRES
Asesor	: Dr. JUAN BENITES NORIEGA

Que, con registro N° 003575, de fecha 26 de Junio del 2023, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN LA REGIÓN DE PUNO 2023** presentado por el (la) Bach. **HUBER AGUILAR PINTO** cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario:

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, el Proyecto de investigación de Tesis de **MAESTRIA** y **AUTORIZAR** el desarrollo de la Tesis, titulado: **IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN LA REGIÓN DE PUNO 2023** presentado por el (la) Bach. **HUBER AGUILAR PINTO** para obtener el grado académico de **MAESTRO** en **ADMINISTRACIÓN** de la UANCV.

SEGUNDO: ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo, Vicerrectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁZQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Velásquez Condori Cari
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁZQUEZ"

Mg. PERCY GONZALO PUNA PUMA
SECRETARIO ACADÉMICO

C.C./CARGO (01)
ARCHIVO EPG-2023 (01)
INTERESADO (01)
LWCC/VCH



IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN LA REGIÓN DE PUNO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	4%
2	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	Bruzza Moncayo, Mariuxi Alexandra. "Diseno De Un Modelo Para La implementacion De Gobierno electronico En Instituciones Estatales", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN LA REGIÓN DE PUNO 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	HUBER AGUILAR PINTO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43761200
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-1937-6178
Datos del jurado	
Asesor de tesis	
Nombres y apellidos	JUAN BENITES NORIEGA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06195745
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-3842-8435
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-9857-8231
Primer Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-5640-400X
Segundo Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ARNALDO YANA TORRES
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41414676
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6740-5024
Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P59
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno GPS Coordinadas -16.08250939342809, -69.63870829991357 Url: https://maps.app.goo.gl/a7JvDNaN5Pcdg8g8A
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2023 - junio 2024
URL de disciplinas OCDE	Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 Teoría organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03
- Librería	



UNIVERSIDAD NACIONAL "MESTRACELYES VELAZQUEZ"
ESCUELA DE POSTGRADO
Dr. Segundo Ortiz Cansaya
DIRECTOR
DE INVESTIGACIÓN - FPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo HUBER AGUILAR PINTO, identificado con DNI

Nro. 43761200, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

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

IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN LA REGIÓN DE PUNO 2023

Asesorado por: Dr. JUAN BENITES NORIEGA

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.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca __08__ de enero del 2025


 Firma del Asesor
 (obligatoria)


 Firma del Estudiante
 (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

El presente resultado de este trabajo se lo dedico a toda mi familia, a mi esposa que me apoyaron, que hicieron la culminación exitosa de esta investigación, sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento.



AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi asesor, por la sabiduría impartida, los consejos valiosos y compartir su experiencia conmigo, y así poder llegar a una conclusión satisfactoria.

A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, por brindarme la oportunidad, a través de la Escuela de Posgrado para realizar mis estudios de maestría y de la cual siempre e recibido apoyo.



ÍNDICE

DEDICATORIAiii
AGRADECIMIENTOS.....iv
ÍNDICE.....v
ÍNDICE DE TABLASviii
ÍNDICE DE FIGURASxi
RESUMENxiv
ABSTRACTxv
INTRODUCCIÓNxvi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA 1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 3
1.2.1 Pregunta general..... 3
1.2.2 Preguntas específicas 3
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 3
1.3.1 Justificación Teórica..... 3
1.3.2 Justificación Practica..... 4
1.3.1 Justificación Teórica..... 4
1.4. OBJETIVOS 5
1.4.1 Objetivo general 5
1.4.2 Objetivos específicos 5
1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN 6
1.6. LIMITACIONES Y DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN 6
1.7. HIPÓTESIS 7
1.7.1 Hipótesis general 7
1.7.2 Hipótesis específicas..... 7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO 9
2.1.1 Los de ámbito internacionales..... 9
2.1.2 Antecedentes nacionales 11
2.1.3 Antecedentes regionales..... 12



2.2. BASES TEÓRICAS	14
2.3. ENFOQUE TEÓRICO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	14
2.3.1 Gobierno Electrónico: Definición y Dimensiones.....	14
2.3.2 Satisfacción del Ciudadano: Factores y Medición	15
2.3.3 Utilización del GE a Nivel Local	17
2.3.4 Participación Ciudadana Electrónica y Transparencia Gubernamental ..	17
2.3.5 Factores Influyentes en la Satisfacción del Ciudadano	19
2.3.6 Modelos y marcos de adopción de usuarios	19
2.3.7 Innovaciones en tecnología de la información	21
2.3.8 Teoría de las partes interesadas y participación de los usuarios	21
2.3.9 Crítica a los Modelos y Marcos de Adopción	22
2.4. MARCO CONCEPTUAL	23
2.5. VARIABLES E INDICADORES	24
2.5.1 Conceptualización de todas las variables	24

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	27
3.2. TIPOLOGÍA	27
3.3. NIVEL	28
3.4. DISEÑO	28
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	28
3.5.1 Población	28
3.5.2 Muestra	29
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	30
3.6.1 Técnicas	30
3.6.2 Instrumentos	31
3.7. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	31
3.7.1 Validación de los instrumentos.....	31
3.7.2 Confiabilidad de los instrumentos	31
3.8. DEMOSTRACIÓN Y CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	33
3.8.1 Hipótesis general	33
3.8.2 Hipótesis estadística específica1	33
3.8.3 Hipótesis estadística específica 2	33
3.8.4 Hipótesis estadística específica 3	34



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS..... 35

4.2. TABULACIÓN EN TABLAS Y GRÁFICOS..... 35

4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS 63

CONCLUSIONES68

RECOMENDACIONES.....69

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....70

ANEXOS.....77



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Edad..... 36

Tabla 2 Género:..... 37

Tabla 3 Ocupación:..... 38

Tabla 4 Nivel Educativo: 39

Tabla 5 En una escala del 1 al 5, ¿cómo evaluaría la accesibilidad de los portales web gubernamentales de la región de Puno? 40

Tabla 6 ¿Con qué F utiliza los servicios electrónicos proporcionados por el gobierno local?..... 41

Tabla 7 ¿Cómo calificaría la eficacia de los servicios en línea para la realización de trámites y consultas?..... 42

Tabla 8 ¿Ha experimentado algún problema técnico al utilizar los portales web gubernamentales?..... 43

Tabla 9 ¿Cómo calificaría su nivel de familiaridad con el uso de tecnologías de la información y comunicación? 44

Tabla 10 ¿Ha participado en encuestas en línea o consultas electrónicas organizadas por el gobierno local?..... 45

Tabla 11 ¿Podría mejorarse la participación ciudadana a través de plataformas electrónicas? 46

Tabla 12 ¿Cómo calificaría la disponibilidad de información clara y comprensible en los portales web gubernamentales?..... 47

Tabla 13 ¿Ha utilizado alguna vez datos abiertos proporcionados por el gobierno local para sus propios fines?..... 48



Tabla 14 ¿Está satisfecho con la transparencia de los servicios gubernamentales?
..... 49

Tabla 15 ¿Está satisfecho con la participación ciudadana en los servicios gubernamentales?..... 50

Tabla 16 ¿Ha utilizado algún servicio de gobierno electrónico en los últimos 12 meses?..... 51

Tabla 17 ¿Con qué F utiliza los servicios electrónicos proporcionados por el gobierno local? 52

Tabla 18 ¿Qué tipo de servicios electrónicos ha utilizado con mayor frecuencia?
..... 53

Tabla 19 En una escala del 1 al 5, ¿cómo evaluaría la eficiencia en la resolución de trámites a través de los servicios electrónicos? 54

Tabla 20 ¿Ha experimentado algún problema técnico al utilizar los portales web gubernamentales?..... 55

Tabla 21 ¿Está satisfecho con la disponibilidad de los servicios de gobierno electrónico? 56

Tabla 22 En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los servicios electrónicos ofrecidos por el gobierno local?..... 57

Tabla 23 ¿Recomendaría el uso de los servicios electrónicos gubernamentales a otros ciudadanos? 58

Tabla 24 ¿Cómo calificaría la calidad de la atención al cliente recibida al utilizar servicios electrónicos? 59

Tabla 25 ¿Está satisfecho con la accesibilidad de los servicios de gobierno electrónico? 60



Tabla 26 En general, ¿está satisfecho con los servicios gubernamentales que recibe? 61

Tabla 27 ¿Está satisfecho con la usabilidad de los servicios de gobierno electrónico? 62



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad..... 36

Figura 2 Género: 37

Figura 3 Ocupación: 38

Figura 4 Nivel Educativo 39

Figura 5 En una escala del 1 al 5, ¿cómo evaluaría la accesibilidad de los portales web gubernamentales de la región de Puno? (1 = Muy baja, 5 = Muy alta) 40

Figura 6 ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios electrónicos proporcionados por el gobierno local? 41

Figura 7 ¿Cómo calificaría la eficacia de los servicios en línea para la realización de trámites y consultas? (1 = Poco efectivos, 5 = Muy efectivos) 42

Figura 8 ¿Ha experimentado algún problema técnico al utilizar los portales web gubernamentales? () Sí () No..... 43

Figura 9 ¿Cómo calificaría su nivel de familiaridad con el uso de tecnologías de la información y comunicación? (1 = Muy bajo, 5 = Muy alto)..... 44

Figura 10 ¿Ha participado en encuestas en línea o consultas electrónicas organizadas por el gobierno local? () Sí () No..... 45

Figura 11 ¿Podría mejorarse la participación ciudadana a través de plataformas electrónicas? 46

Figura 12 ¿Cómo calificaría la disponibilidad de información clara y comprensible en los portales web gubernamentales? (1 = Muy baja, 5 = Muy alta) 47



Figura 13 ¿Ha utilizado alguna vez datos abiertos proporcionados por el gobierno local para sus propios fines? () Sí () No 48

Figura 14 ¿Está satisfecho con la transparencia de los servicios gubernamentales? 49

Figura 15 ¿Está satisfecho con la participación ciudadana en los servicios gubernamentales? 50

Figura 16 ¿Ha utilizado algún servicio de gobierno electrónico en los últimos 12 meses? 51

Figura 17 ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios electrónicos proporcionados por el gobierno local? () Nunca () Raramente () Ocasionalmente () Frecuentemente () Siempre 52

Figura 18 ¿Qué tipo de servicios electrónicos ha utilizado con mayor frecuencia?) 53

Figura 19 En una escala del 1 al 5, ¿cómo evaluaría la eficiencia en la resolución de trámites a través de los servicios electrónicos? 54

Figura 20 ¿Ha experimentado algún problema técnico al utilizar los portales web gubernamentales? () Sí () No (En caso afirmativo, por favor, describa..... 55

Figura 21 ¿Está satisfecho con la disponibilidad de los servicios de gobierno electrónico?..... 56

Figura 22 En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los servicios electrónicos ofrecidos por el gobierno local? (1 = Muy insatisfecho, 5 = Muy satisfecho)..... 57

Figura 23 ¿Recomendaría el uso de los servicios electrónicos gubernamentales a otros ciudadanos? () Sí () No (En caso negativo, por favor, explique) 58



Figura 24 ¿Cómo calificaría la calidad de la atención a la cliente recibida al utilizar servicios electrónicos? (1 = Muy baja, 5 = Muy alta)	59
Figura 25 ¿Está satisfecho con la accesibilidad de los servicios de gobierno electrónico?.....	60
Figura 26 En general, ¿está satisfecho con los servicios gubernamentales que recibe?	61
Figura 27 ¿Está satisfecho con la usabilidad de los servicios de gobierno electrónico?.....	62



RESUMEN

Los avances en las tecnologías de las TIC e Internet desafían a los gobiernos a participar en la transformación electrónica de los servicios públicos y el suministro de información a los ciudadanos. En esta investigación correlacional descriptiva, se busca analizar la relación entre la implementación del Gobierno Electrónico y la satisfacción del ciudadano en la región de Puno durante el año 2023. El enfoque descriptivo se combina con un diseño no experimental transeccional. La población objetivo comprende 109 gobiernos locales, de los cuales se selecciona una muestra probabilística aleatoria simple de 16 gobiernos. Las técnicas de recopilación de datos, como cuestionarios y fichas de observación y evaluar el nivel de satisfacción del ciudadano con respecto al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs). Este estudio busca proporcionar una comprensión integral de la interacción entre el Gobierno Electrónico y la percepción ciudadana en la región mencionada. Por lo tanto, este estudio explora e investiga empíricamente los elementos clave de éxito influyentes de la estrategia de gobierno electrónico y cómo se puede asegurar, apoyar y facilitar la participación de los ciudadanos en el desarrollo del gobierno electrónico para su adopción y uso continuo en el futuro.

PALABRAS CLAVE: Gobierno Electrónico, Satisfacción del Ciudadano Implementación, Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) Gobiernos Locales.



ABSTRACT

Advances in ICT and Internet technologies challenge governments to participate in the electronic transformation of public services and the provision of information to citizens. In this descriptive correlational research, we seek to analyze the relationship between the implementation of Electronic Government and citizen satisfaction in the Puno region during the year 2023. The descriptive approach is combined with a non-experimental transectional design. The target population comprises 109 local governments, from which a simple random probability sample of 16 governments is selected. Data collection techniques, such as questionnaires and observation sheets, evaluate the level of citizen satisfaction with respect to the use of Information and Communication Technologies (ICTs). This study seeks to provide a comprehensive understanding of the interaction between Electronic Government and citizen perception in the aforementioned region. Therefore, this study empirically explores and investigates the influential key success elements of e-government strategy and how citizen participation in the development of e-government can be ensured, supported and facilitated for its adoption and continued use in the future.

KEYWORDS: Electronic Government, Citizen Satisfaction Implementation, Information and Communication Technologies (ICTs) Local Governments.



INTRODUCCIÓN

En la era contemporánea, la convergencia de la tecnología y la administración pública ha llevado a la proliferación del Gobierno Electrónico como un medio para mejorar la eficiencia y la participación ciudadana. En este contexto, el presente estudio se sumerge en la evaluación de la utilización del GE y su relación con la satisfacción del ciudadano en la región de Puno durante el año 2023. El propósito de esta investigación es analizar los factores que pueden facilitar o dificultar la utilización del GE en el contexto de Puno, un país en desarrollo. A pesar de ello, estas partes interesadas no han recibido la atención necesaria en la investigación académica, según lo señalado por Flak et al. (2019).

El GE se enfoca en transformar el gobierno para que sea más orientado al ciudadano, y para lograr su éxito, se requieren asociaciones activas entre el gobierno, los ciudadanos y el sector privado, como argumentan Farelo y Morris (2020). Uno de los desafíos clave que enfrenta la utilización del GE es la adopción, es decir, persuadir a las partes interesadas objetivo para que implementen y utilicen el nuevo sistema de gobierno electrónico, según indican Thakur y Singh (2013) y Heeks y Santos (2009). En este sentido, el liderazgo gubernamental y la participación de las partes interesadas clave son determinantes para el éxito del gobierno electrónico, como sostiene Luk (2009). Las iniciativas de adopción del gobierno electrónico también se ven influidas por problemas de brecha digital, ya que a menudo se centran en mejorar la eficiencia a través de la difusión de información en lugar de adoptar un sistema de gobierno electrónico más integral, como indican Hossan et al. (2020) y Helbig et al. (2009). Se argumenta que las soluciones de gobierno electrónico no son universales;



cada aplicación debe considerar los factores variables que influyen en esa aplicación, según Al-Eryani (2009). Por lo tanto, no se respalda la adopción de sistemas de gobierno electrónico de otros países, ya que esto puede plantear problemas de implementación. Heeks (2003) argumenta que el gobierno electrónico debe ser específico de cada país y no basarse en las aplicaciones de otros países. En resumen, la investigación del uso de GE en Puno, un país singular con peculiaridades conocidas en su PIB, población, manejo, consulta y sistemas de comunicación; en términos de los diversos marcos estratégicos de gobierno electrónico y un modelo de utilización, la investigación ha producido marcos estratégicos del gobierno municipal correspondiente apropiado para cualquier propósito, que abarca tanto el uso de facilidades tecnológicas y capacidad para el gobierno. A lo largo de la investigación se incluyó el primer capítulo sobre el problema de búsqueda, donde se describe detalladamente el problema y se presenta la declaración del problema que se abordará más adelante y la justificación correspondiente, el segundo capítulo, que incluía el marco teórico que comprende antecedentes de estudio y base teórica relacionada con el estudio. El tercer capítulo detallaba la metodología de la investigación, el método de investigación, el tipo y el nivel de investigación y el diseño de la investigación. El cuarto capítulo presentaba los resultados y las discusiones, el epílogo y las conclusiones de la investigación. Finalmente, se presentaban las referencias bibliográficas y los anexos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En este caso del año 2023 y en el contexto de la región de Puno, se puede identificar una situación problemática relacionada con la conexión y la percepción de los elementos mencionados al inicio. A pesar del desarrollo tecnológico y la aplicación gubernamental para la incorporación de sistemas electrónicos en los ámbitos administrativos y de atención a la ciudadanía, decidió tomar una mirada más profunda y entender los elementos mencionados y su efecto en la población. Se debe resaltar que, en el contexto del informe de Puno, no se condujeron estudios científicos aplicados y abordándolos directamente. Por esto, la brecha en el desarrollo del conocimiento y aceptación se puede notar también, ya que el uso de la innovación por parte de los servidores públicos, la existencia de herramientas electrónicas, y el acceso a él por la población dejan preguntas sobre la efectividad real de la implementación de los avances mencionados y cómo han mejorado la calidad de vida de la población y la participación en asuntos públicos. De este modo, en el presente estudio se



utilizará la teoría de partes interesadas que cuenta con el respaldo de Freeman (1999), Gronlund (2005), y Flak et al.. También, son aplicables la teoría y el marco de participación del usuario, como se propuso por Fichman y Kemerer y Freeman et al.. La meta consiste en identificar y describir el rol de las partes interesadas gubernamentales en el alcance del gobierno electrónico, así como los subgrupos de interés de ciudadanos. Se busca comprender: a) cómo estos subgrupos se pueden informar, consultar e implicar en y alrededor de la implementación del gobierno electrónico; b) cómo mejorar la comprensión, habilitación, algo tengo, e implementación gubernamental del gobierno electrónico por los ciudadanos-interesado subgrupos; y c) cómo el gobierno puede asegurarse que estos grupos de ciudadanos integrados mediante y entre las partes interesadas, y cómo estas relaciones se pueden aprovechar para promover la integración continua de subgrupos de ciudadanos en el diseño y desarrollo del gobierno electrónico. La razón del abordaje mencionado consiste en la necesidad y relevancia de la mejora de la administración pública, la transparencia y la efectividad de la coordinación gubernamental. El abordaje de la situación mencionada no solamente contribuirá al desarrollo de las ciencias académicas, sino que podría ser beneficioso para los tomadores de decisiones políticas y los actores gubernamentales. Esto les permitirá mejorar las políticas y prácticas para el beneficio sempiterno de la comunidad de la región de Puno.



1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Pregunta general

¿Qué relación existe entre la implementación del Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Ciudadano en la región de Puno 2023?

1.2.2 Preguntas específicas

1. ¿Cuál es la importancia y beneficios de la implementación del Gobierno Electrónico en las entidades gubernamentales de aspecto local?
2. ¿Cuál es el nivel de implementación del Gobierno Electrónico por parte de los funcionarios de la municipalidad distrital de Puno 2023?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del Ciudadano, respecto al uso de las TICS empleadas por los funcionarios en la región de Puno 2023?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Justificación Teórica

En términos teóricos, la investigación también contribuirá a reforzar el conocimiento actual en competencia acerca del uso de GE y la satisfacción del ciudadano. Dado que se fundamenta en una gran cantidad de literatura e investigaciones previas sobre Gobierno Electrónico, satisfacción del ciudadano y participación ciudadana, la investigación podrá desarrollar conexiones conceptuales sólidas. Posteriormente, este marco teórico permitirá una comprensión de las causas subyacentes e impulsará la capacidad de generalización de los resultados a otras instancias similares.



1.3.2 Justificación Práctica

Desde una perspectiva práctica, la investigación se alinea con la necesidad urgente de mejorar la administración pública y la calidad de los servicios gubernamentales en la región de Puno. Proporcionar insights prácticos sobre cómo la utilización del GE puede influir en la satisfacción del ciudadano permitirá a los responsables de la toma de decisiones ajustar estrategias y políticas para maximizar beneficios tangibles. Además, esta investigación ofrece una oportunidad para informar y mejorar las prácticas de Gobierno Electrónico, fomentando la eficiencia y la participación activa de los ciudadanos.

1.3.1 Justificación Teórica

Metodológicamente, la investigación se distingue por ser adoptar un enfoque integral y riguroso. La elección de un diseño correlacional permite una comprensión detallada de las relaciones entre las variables clave. Los métodos mixtos, a través del cuestionario y las fichas de observación, permiten una perspectiva integral al obtener tanto datos cuantitativos como cualitativos. Las muestras, a través de la selección aleatoria simple con probabilidad a partir de 16 gobiernos locales de la población que consta de 109 aseguran la representatividad y generalizabilidad de los resultados. Estos factores fortalecerán la fiabilidad y validez de los hallazgos, contribuyendo a la robustez de la investigación desde el punto de vista científico. Además de lo mencionado: la implementación adecuada del Gobierno Electrónico puede optimizar la administración general y acelerar el flujo de la eficiencia con la mejora de los servicios gubernamentales. Finalmente, comprender cómo afecta a la satisfacción del ciudadano ayudará a crear espacios que estimulen la



participación activa de la sociedad.; por último, el Gobierno Electrónico puede aumentar la transparencia a través del acceso directo a la información. Con este fin, cómo el impacto en la percepción por parte del ciudadano también influirá en la forma en que los participantes utilizan una plataforma.; la falta de estudios en el lugar crea una brecha para el cumplimiento del requisito. hay un número limitado de datos secundarios, mayoritariamente bibliográfico; por el contrario, se obtienen observaciones con inclusión del mayor número de factores contextualizados.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la implementación del Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Ciudadano en la en la región de Puno 2023.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Describir teóricamente la importancia y beneficios de la implementación del Gobierno Electrónico en las entidades gubernamentales de aspecto local.
2. Analizar el nivel de implementación del Gobierno Electrónico por parte de los funcionarios de la municipalidad distrital de Puno 2023.
3. Analizar el nivel de satisfacción del Ciudadano, respecto al uso de las TICS empleadas por los funcionarios en la región de Puno 2023.

1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

a relevancia de esta investigación radica en su capacidad para abordar críticamente su impacto en la satisfacción del ciudadano en la región de Puno en el año 2023. Esta importancia se manifiesta en varios aspectos:

Optimización de la Administración Pública:

La investigación tiene el potencial de proporcionar conocimientos clave para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios gubernamentales, contribuyendo así a la optimización de la administración pública en Puno.

Empoderamiento Ciudadano:

Al comprender cómo el Gobierno Electrónico afecta la satisfacción del ciudadano, se empodera a la población al ofrecer una visión clara de la efectividad de las iniciativas gubernamentales y fomentar una participación ciudadana más activa.

Toma de Decisiones Informada:

Los resultados de la investigación ofrecerán información valiosa para los líderes locales, permitiéndoles tomar decisiones más informadas y ajustar estrategias para satisfacer las necesidades cambiantes de la población.

Contribución al Conocimiento Científico:

La investigación contribuirá al corpus académico existente al proporcionar evidencia empírica específica.

1.6. LIMITACIONES Y DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El alcance de la investigación se define por varios elementos:



Geográfico:

La investigación se centra en la región de Puno, lo que permite abordar de manera específica las dinámicas y desafíos locales en relación con la implementación del Gobierno Electrónico.

Temporal:

La investigación se sitúa en el año 2023, capturando la situación actual y permitiendo analizar el estado presente.

Poblacional:

La población objeto de estudio comprende 109 gobiernos locales en la región de Puno, con una muestra probabilística aleatoria simple de 16 gobiernos, garantizando la representatividad y generalización de los resultados.

Conceptual:

La investigación abarca conceptos clave como Gobierno Electrónico, satisfacción del ciudadano, participación ciudadana.

1.7. HIPÓTESIS

1.7.1 Hipótesis general

La relación entre la implementación del Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Ciudadano es regular en la región de Puno 2023.

1.7.2 Hipótesis específicas

1. La importancia y beneficios de la implementación del Gobierno Electrónico es altamente importante en las entidades gubernamentales de aspecto local.



2. El nivel de implementación del Gobierno Electrónico por parte de los funcionarios de la municipalidad distrital de Puno 2023 es regular.
3. El nivel de satisfacción del Ciudadano, respecto al uso de las TICS empleadas por los funcionarios en la región de Puno 2023 es regular.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 Los de ámbito internacionales.

El modelo convencional de gestión gubernamental está perdiendo eficacia progresivamente (Sharifi y Zarei, 2019), ya que las extensas redes interactivas entre organizaciones públicas, privadas y voluntarias no pueden ser gestionadas de manera efectiva mediante las configuraciones tradicionales que se centran en una administración única para servicios y funciones específicas. Esta realidad ha generado la necesidad de incorporar tecnologías electrónicas para mejorar las prácticas administrativas en el sector público. En este contexto, el e-gobierno ha surgido como un nuevo modelo de negocio y gobernanza en el sector público, captando la atención de líderes políticos y estadistas a nivel mundial. La revolución tecnológica de finales de la década de 2010, que permitió la prestación de servicios a través de Internet, ha ocasionado una transformación significativa y rápida en el funcionamiento de los gobiernos a nivel global (Wimmer, 2023; Hwang et al.).



En los países desarrollados, se observa un aumento en la prestación de servicios a través de portales de Internet en modo de autoservicio, consolidándose como un punto único de interacción para que los ciudadanos accedan a servicios de diversos departamentos (Bhatnagar, 2003). Ejemplos notables incluyen países como Canadá, Singapur y Nueva Zelanda, clasificados entre los veinte principales líderes en gobierno electrónico según la ONU (2020). En Singapur, por ejemplo, los ciudadanos pueden pagar multas de estacionamiento, buscar empleo y presentar solicitudes para la administración del patrimonio, aprovechando las oportunidades ofrecidas por el gobierno electrónico (Ngulubane, 2019). No obstante, en los países en desarrollo, se presentan desafíos distintos que podrían afectar significativamente el éxito de los proyectos de gobierno electrónico.

A pesar del considerable potencial que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ofrecen para el desarrollo sostenible del gobierno electrónico, este potencial sigue sin aprovecharse plenamente en los países en desarrollo. Estos países, en comparación con los desarrollados, muestran un rezago en el desarrollo del gobierno electrónico (Ndou, 2019), situación más pronunciada en Latinoamérica, donde la preparación electrónica, los índices de desarrollo, la penetración de las TIC y los niveles de alfabetización informacional son notablemente bajos en comparación con el resto del mundo (Encuesta de gobierno electrónico de la ONU, 2018).

La utilización del GE en los países en desarrollo enfrenta desafíos específicos diferentes a los de las naciones desarrolladas (Molla y Licker, 2020). Diversos autores, entre ellos, han detallado las barreras y desafíos que surgen en la utilización del GE en los países en desarrollo. Estos desafíos incluyen: (a)



desarrollo insuficiente de infraestructura de TIC; (b) falta de legislación y entorno político propicio; (c) preocupaciones de seguridad y protección de la privacidad; (d) carencia de habilidades organizativas, gerenciales y técnicas adecuadas; (e) falta de liderazgo respaldante; (f) ausencia de transparencia y confianza ciudadana; (g) problemáticas relacionadas con la información y los datos; (h) brecha digital, accesibilidad y alfabetización electrónica; (i) insuficiencia de alianzas y colaboraciones efectivas; y (j) limitaciones financiera.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Se sostiene que el éxito en la innovación requiere entusiasmo y compromiso de todas las partes involucradas (SDS, 2021). Los proyectos exitosos de gobierno electrónico deben no solo atraer a ciudadanos que ya están conectados a Internet, sino también ser capaces de conectar a aquellos que aún no lo están. Es crucial la capacidad de proporcionar servicios de valor añadido a los ciudadanos mediante la infraestructura del gobierno electrónico y llegar a aquellos ciudadanos en el mundo físico a través de la arquitectura del gobierno electrónico representa la mejor manera de alcanzar a la población en el mundo virtual. Por ejemplo, alguien que realiza operaciones bancarias por Internet debería poder pagar sus facturas e impuestos a través de su institución financiera en línea, y aquellos que compran productos en sitios de comercio electrónico deberían poder adquirir servicios relacionados, como licencias, del mismo comerciante web (Reffat, 2021).

La tasa de éxito de proyectos de gobierno electrónico se estima en aproximadamente el 15%, con un 50% de fracasos parciales y un 35% de fracasos totales (Heeks, 2019). Aunque diversos países en desarrollo han

lanzado prometedores proyectos de gobierno electrónico con el objetivo de mejorar la accesibilidad de los servicios gubernamentales y la información para sus ciudadanos, la desventaja radica en que los gobiernos suelen diseñar y lanzar servicios en línea basándose en su comprensión, sorprendentemente, sin medir realmente los factores que aumentan la disposición de los ciudadanos para adoptar servicios en línea (Mofleh y Wanous, 2022).

Cada vez más, la preparación de la sociedad y el gobierno para el gobierno electrónico se han convertido en áreas de interés en la investigación de Sistemas de Información (SI), y diferentes países poseen distintos recursos y capacidades (Ranerup, 2019). Sin embargo, evaluar la preparación del gobierno electrónico no resulta una tarea sencilla, ya que cada gobierno implementa sistemas de gobierno electrónico conforme a ciertas misiones, visiones y estrategias. Además, diferentes gobiernos cuentan con diversos contextos, procesos y control sobre la disponibilidad de recursos. Por ejemplo, los países desarrollados ocupan posiciones más altas en la preparación para el gobierno electrónico en comparación con los países en desarrollo, debido a que estos últimos presentan distintas infraestructuras, niveles de PIB, tasas de educación y tasas de competitividad de crecimiento (Yunis y Sun, 2021). Es importante tener en cuenta que la provisión de interacción electrónica 24/7 por parte de los gobiernos de países en desarrollo podría no lograrse con la misma eficiencia y flexibilidad que en los países desarrollados (Rahman, 2019).

2.1.3 Antecedentes regionales

Se argumenta (Ngulubane, 2019) que los elementos fundamentales del gobierno electrónico, como la infraestructura, los recursos humanos y la



información, son deficientes en la región de América Latina subsahariana (SSA), que abarca Puno, focalización de la investigación. La infraestructura de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) no está ampliamente disponible en las zonas rurales, y tanto los funcionarios gubernamentales como los ciudadanos que desean utilizar servicios gubernamentales en línea carecen de habilidades básicas. En muchos países, la información gubernamental no está organizada adecuadamente debido a que los sistemas de gestión de registros están en crisis. En términos generales, la utilización del GE en América Latina subsahariana está rezagada, con la excepción de Perú (SADC E-readiness, 2023; Schuppan, 2022).

En consonancia con las opiniones de (Chaudhuri, 2018; Westrup, 2018), se postula que la alta penetración de teléfonos móviles en Puno confirma la idea de que estos dispositivos tienen un atractivo emocional universal en comparación con la utilidad de las computadoras y las tecnologías de internet. Un estudio rápido (Bwalya, 2018) reveló bajos niveles de conocimiento, acceso y uso del sitio web gubernamental por parte de los ciudadanos en Puno. Esto respalda la observación de (Office of Envoy, 2003) de que los gobiernos no reconocen la necesidad de que las partes interesadas evalúen el diseño de los sitios web. El caso particular de Puno se atribuye a la falta de participación ciudadana y de las partes interesadas en el diseño y desarrollo del gobierno electrónico, lo que ha generado desafíos en la creación del portal e-Puno. Entre estos desafíos se encuentran un proceso de aprobación prolongado que afecta la entrega de hitos del proyecto, la falta de aceptación adecuada del e-gobierno a niveles superiores del gobierno, carencia de estructuras de gobernanza efectivas, falta de promoción y concientización efectivas, carencia de estándares

de publicación de contenido para la armonización con los requisitos del portal UNPAN, y falta de compra completa de mandos intermedios en relación con la responsabilidad por el contenido publicado, así como la falta de un entendimiento común entre los agentes de cambio y los miembros del equipo del proyecto (UNPAN, 2022).

Puno, al igual que muchos países en desarrollo, se encuentra rezagado en proporcionar acceso y uso de las últimas herramientas y recursos de TIC a sus ciudadanos, así como en integrar el uso de las TIC en la corriente principal de la sociedad y la economía, a pesar de contar con una infraestructura de telecomunicaciones desarrollada y moderna (Proyecto Sesigo, 2018).

2.2. BASES TEÓRICAS

El desarrollo del Gobierno Electrónico ha sido una respuesta a la creciente integración de las tecnologías de la información en la administración pública a nivel global. Antecedentes internacionales revelan experiencias exitosas en países que han adoptado plenamente el Gobierno Electrónico, demostrando mejoras en la eficiencia, transparencia y participación ciudadana. Ejemplos notables incluyen Singapur, Estonia y Corea del Sur, donde la implementación efectiva ha transformado la prestación de servicios gubernamentales.

2.3. ENFOQUE TEÓRICO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

2.3.1 Gobierno Electrónico: Definición y Dimensiones

Se utiliza la expresión gobernanza electrónica para describir el uso estratégico y eficiente de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración pública con el fin de mejorar los servicios prestados a los



ciudadanos, fortalecer la transparencia, la responsabilidad y la participación ciudadana y mejorar los procedimientos de gestión interna. Si bien esencialmente se trata de la digitalización de las prácticas y servicios gubernamentales para prestar servicios más accesibles, eficaces y centrados en el cliente.

2.3.2 Satisfacción del Ciudadano: Factores y Medición

La satisfacción del ciudadano es un constructo multidimensional, influido por diversas dimensiones, incluidas la accesibilidad, la calidad de los servicios, la usabilidad de plataformas electrónicas y la transparencia gubernamental. La medición de la satisfacción ciudadana se basa en métodos cuantitativos y cualitativos, como la encuesta y el análisis de contenido: Calidad de los Servicios Electrónicos; la percepción de la calidad de los servicios electrónicos es clave en la satisfacción. Esto involucra la eficacia, rapidez, facilidad de uso de las plataformas en línea y la disponibilidad de información clara y completa. Accesibilidad y facilidad de uso; la accesibilidad a los servicios electrónicos y la facilidad con que los ciudadanos usan estas plataformas afectan mucho. La navegabilidad intuitiva, el diseño amable y adaptable a diferentes dispositivos facilitan la experiencia. Confianza en la seguridad de la información; la confianza del ciudadano en la seguridad de la información es primordial. Deben tener un sentido de protección de datos personales en las transacciones en línea y con la existencia de medidas de ciberseguridad sólidas. Transparencia gubernamental y fácil acceso a la información; la transparencia gubernamental y la publicación fácil de información relevante facilitan el sentimiento ciudadano. Documentos, datos y claridad de los procesos de toma de decisiones aumentan la confianza



de la ciudadanía. Eficiencia en la prestación de servicios; la eficiencia de los servicios electrónicos, mediante la rapidez de la resolución de trámites y consultas, es esencial. Los servicios optimizados facilitan al ciudadano su tramitación.

Ciudadano-servidor. Otro aspecto clave que influye en la satisfacción del ciudadano es la capacidad de tener una voz activa en la toma de decisiones. Se utilizan plataformas electrónicas para encuestas en línea, foros de discusión, etc. Muchos de estos mecanismos de interacción se realizan hoy en día, desde ECC, como Lorente, trabajan con el "ciudadano-servidor", es decir, permiten al ciudadano no solo recibir servicios sino también convertirse en un servidor del propio ciudadano¹⁸⁵. Medición de la satisfacción del usuario Encuestas Es uno de los métodos más básicos para recopilar datos estructurados para medir la satisfacción y, con mayor frecuencia, su volumen cuantitativo. Realizar una gran cantidad de preguntas sobre la calidad de la interacción entre las estructuras de poder y el ciudadano, su experiencia de trabajo con los servicios electrónicos. Análisis de respuestas y comentarios. Aquí, hablamos del análisis cualitativo, que es un comentario y publicaciones negativas de los usuarios sobre los aspectos que están más insatisfechos con los áreas que requieren ajustes o cambios. Estadísticas de uso. Visitantes frecuentes, tiempo en el sitio, tasa de finalización al final de las transacciones, y los métodos cuantitativos en su conjunto pueden proporcionar una imagen cuantitativa de cómo eficaz y aceptado es el sitio web o servicio. Entrevistas individuales o grupales. El análisis detallado de los pensamientos y experiencias de los ciudadanos puede proporcionar perspectivas cualitativas que no son posibles con métodos cuantitativos. Índices. La satisfacción del ciudadano y la posibilidad de reunirlos



de acuerdo con varias medidas es proporcionar una visión integrada y comparativa. La utilización de métodos cuantitativos y cualitativos garantizará una evaluación equilibrada y completa de la comodidad de uso del usuario dentro del marco del gobierno electrónico.

2.3.3 Utilización del GE a Nivel Local

La utilización del GE a nivel local implica la implementación y el funcionamiento de tecnologías de la información y la comunicación al nivel del municipio o la región. Este enfoque se centra en los beneficios que ofrece la digitalización al facilitar la eficiencia administrativa, promover la participación ciudadana e impulsar una oferta de servicios más accesibles a la comunidad local.

2.3.4 Participación Ciudadana Electrónica y Transparencia Gubernamental

Participación Ciudadana Electrónica: La participación ciudadana electrónica constituye una dimensión crítica del Gobierno Electrónico en la que se intenta activamente involucrar a los ciudadanos a través de plataformas en línea en la adopción de decisiones y la formulación de políticas públicas. La implementación de las tecnologías de la información y comunicación con el fin de superar las barreras tradicionales permite que la comunidad tenga una voz más fácil y directa a la hora de abordar temas gubernamentales. Algunos elementos destacados de la participación ciudadana electrónica incluyen: * Foros y plataformas de discusión en línea. Se crean espacios virtuales en los que los ciudadanos pueden debatir y opinar sobre diferentes áreas. Estos foros en línea



permiten una interacción continuada entre ciudadanía y representantes gubernamentales. * Encuestas y consultas en línea. Las encuestas y consultas en línea se realizan para recopilar la opinión de la ciudadanía respecto a un área concreta. Esta herramienta es muy útil para recopilar datos cuantitativos que muestren el sentir de la ciudadanía en relación a ciertas políticas e identificar prioridades. * Plataformas de peticiones en línea. Se desarrollan plataformas en línea que posibilitan a la ciudadanía presentar peticiones, proposiciones y propuestas y recabar firmas. Esta herramienta amplía la posibilidad de recibir demandas de la comunidad y facilita su organización. * Transmisiones en línea de eventos públicos: imposibilita la presencialidad y la reunión masiva de personas.

Transparencia Gubernamental: La transparencia gubernamental, otro de los fundamentos del Gobierno Electrónico, refiere a la disponibilidad de información gubernamental para asegurar la responsabilidad gubernamental y aumentar la confianza de la ciudadanía. La tecnología digital impulsa la "masa" al acceso a la información gubernamental en varios aspectos, entre los que se encuentran: * Publicación de datos abiertos. * Portales de transparencia. * Informes gubernamentales en línea. * Mediante la creación de mecanismos para solicitar y recibir la información. La transparencia gubernamental y la participación ciudadana electrónica son elementos críticos para fortalecer el funcionamiento gubernamental desde el punto de vista ciudadano y social. Permiten establecer canales abiertos y accesibles que impulsan la colaboración y el protagonismo y fortalecen las bases democráticas de la toma de decisiones gubernamentales.



2.3.5 Factores Influyentes en la Satisfacción del Ciudadano

Los factores más influyentes incluyen, pero no se limitan a: La percepción de calidad de los servicios juega un rol central. La eficacia, fiabilidad y facilidad de uso de las plataformas en línea influyen directamente en su percepción de uso. La disponibilidad y la usabilidad son críticas. La facilidad con la que uno puede acceder a la plataforma y completar la transacción y obtener información cambia cómo la experiencia se puede percibir.. La confianza en la seguridad de la información. La transparencia y la facilidad de acceso a la información. La eficiencia de los servicios: La posibilidad de participación activa en la toma de decisiones. La resolución de problemas y la atención al cliente. Diseño centrado en el Usuario. Comunicación efectiva. Inclusividad digital La interacción y dependencia de estos factores son interdependientes y configuran la percepción general del ciudadano en el marco del GE, subrayando la importancia de una visión holística y varias estrategias que deben implementarse al mismo tiempo..

2.3.6 Modelos y marcos de adopción de usuarios

El propósito de esta sección es comprender e identificar los factores críticos en la adopción de gobierno electrónico, que es útil para el propósito de investigación dos; para lograrlo, esto es abordado por la revisión de modelos y marcos del gobierno electrónico actual y de adopción de tecnología. El enfoque en este estudio se coloca en modelos y marcos que son comúnmente usados en la literatura y la práctica, los cuales han sido validados en una amplio rango de entornos de adopción de tecnología. Se toma en cuenta el grado de los modelos



utilizados y cuán pertinente estos modelos tendrían para lograr los objetivos en esta investigación en específico. La literatura sugiere que el desarrollo y el éxito o fracaso del gobierno electrónico están fuertemente ligados a la adopción. dice Shareef et al. La corriente de investigación para la adopción en gobierno electrónico está arraigada en la corriente principal de investigación en la adopción de los sistemas de información. (Lee et al., 2021). Por lo tanto, es esencial comprender a fondo los modelos de adopción de SI para examinar sus patrones de adopción y difusión, así como determinar en qué medida son relevantes y aplicables al caso específico de Puno que se está estudiando. Este análisis también es necesario para situar el modelo de adopción previsto para Puno dentro del cuerpo existente de conocimientos, ya que una buena investigación implica discutir investigaciones relevantes realizadas sobre el mismo tema o temas relacionados (Stevens et al., 1993).

Los gobiernos, en su esencia, se establecen para proporcionar servicios públicos a los ciudadanos (Scholl, 2020). De manera similar, el gobierno electrónico se orienta principalmente hacia la provisión eficiente de servicios públicos a los ciudadanos y otras partes interesadas mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

En este caso, la decisión de los usuarios de usar un sistema en particular implica la creencia de que las variables externas (p. ej., las habilidades individuales) influyen indirectamente en el uso de la tecnología a través del impacto en PEOU y PU. Tanto PU como PEOU afectan la actitud de los usuarios hacia la tecnología, lo que a su vez influye en la intención de usar la tecnología (Mathieson et al, 2018).



El TAM se amplió para incorporar variables como el rendimiento percibido de los sistemas, el uso percibido de los recursos, la educación previa y las innovaciones personales.

2.3.7 Innovaciones en tecnología de la información

Se proporciona el apoyo de infraestructura necesario para que los usuarios adopten la innovación, al mismo tiempo que se permite que la difusión de la innovación siga un curso voluntario; La innovación se enfoca a través de proyectos piloto específicos dentro de la organización, esto brinda a los implementadores la oportunidad de estudiar los patrones de difusión.

2.3.8 Teoría de las partes interesadas y participación de los usuarios

De acuerdo (Hitt et al, 2018, Freeman, 2020) rastrean el surgimiento de la teoría de las partes interesadas en la década de 1960 con el uso emergente del término parte interesada del trabajo pionero en el Instituto de Investigación de Stanford, cuyas nuevas ideas (por así decirlo entonces) argumentaron que los gerentes necesitaban comprender las preocupaciones de los accionistas, proveedores, clientes, prestamistas y empleados para perseguir objetivos y alinearse con las prioridades de estos accionistas y constituyentes.

Esta visión amplia de las partes interesadas se basa en las realidades empíricas de que las empresas pueden verse afectadas de manera vital o pueden afectar de manera similar a casi cualquier persona (Mitchell et al, 2020).



Como una 'teoría de la organización', la teoría de las partes interesadas ayuda a nutrir un modelo relacional de las organizaciones al revisar las preguntas sobre 'quién' está trabajando realmente en la empresa, por lo tanto, la teoría de las partes interesadas es parte de un proyecto integral que considera la relación de los grupos organizacionales y al mismo tiempo se ve como la esencia de la organización nace de la relación con estos grupos y norma requerida a cumplir (Damak-Ayadi y Pesqueux, 2019).

La participación del usuario es clave para el éxito del proyecto y el desarrollo de un producto o sistema que brinde beneficios superiores presupone la comprensión de las necesidades y deseos de los usuarios (Stevens et al, 1999), la identificación de tales necesidades debe preceder al desarrollo real del sistema. Si no se logran la participación y los requisitos del usuario, más tarde se generarán desafíos significativos que darán como resultado la falla del producto o del sistema (Cooper y Kleinschmidt, 2020). La teoría de la participación del usuario (Kappelman y Mclean, 1993,1994) conceptualizó los componentes de la participación en las actividades conductuales del usuario y la participación actitudinal del usuario.

2.3.9 Crítica a los Modelos y Marcos de Adopción

Estos modelos otorgan importancia a la comprensión de los diferentes conjuntos de determinantes de aceptación y adopción de tecnología, y resaltar los conceptos subyacentes de los mismos, por ejemplo, DIT y



TRA se centran en los factores que impulsan a un individuo a adoptar una nueva tecnología que se acaba de introducir.

2.4. MARCO CONCEPTUAL

Gobierno-Electrónico:

La digitalización de procesos gubernamentales, la prestación de servicios en línea, la participación ciudadana electrónica y la promoción de la transparencia.

Participación Ciudadana Electrónica:

La participación ciudadana electrónica abarca las formas en que los ciudadanos pueden involucrarse activamente en los asuntos gubernamentales a través de plataformas digitales. Esto incluye foros en línea, encuestas electrónicas, plataformas de petición y otros mecanismos que facilitan la contribución de la comunidad en la toma de decisiones.

Transparencia Gubernamental:

La transparencia gubernamental implica la apertura y accesibilidad de la información gubernamental. Se refiere a la publicación proactiva de datos, informes y documentos relevantes que fortalecen la rendición de cuentas y la confianza ciudadana en la gestión gubernamental.

Calidad de los Servicios Electrónicos:

La calidad de los servicios electrónicos se evalúa mediante la eficacia, fiabilidad, accesibilidad y seguridad de las plataformas en línea. Incluye la

usabilidad de las interfaces, la rapidez en la resolución de trámites y la percepción de la seguridad de la información.

Accesibilidad y Usabilidad:

La accesibilidad y usabilidad se centran en la facilidad con que los ciudadanos pueden acceder y utilizar los servicios electrónicos. Factores como la navegación intuitiva, el diseño centrado en el usuario y la adaptabilidad a diferentes dispositivos influyen en la experiencia del usuario.

Inclusividad Digital:

La inclusividad digital se refiere a la capacidad de la utilización del GE para llegar a todos los segmentos de la población. Abordar la brecha digital y garantizar que los servicios electrónicos sean accesibles para todos es esencial para una implementación equitativa.

2.5. VARIABLES E INDICADORES

2.5.1 Conceptualización de todas las variables

Gobierno electrónico

El gobierno electrónico (e-government) es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a los procesos gubernamentales. Tiene como objetivo mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

El gobierno electrónico ofrece una serie de beneficios para los gobiernos, los ciudadanos y las empresas.



Satisfacción del ciudadano

La satisfacción del ciudadano es el grado en que los ciudadanos consideran que el gobierno cumple con sus necesidades y expectativas.

Es un concepto importante para el gobierno porque puede contribuir a mejorar la legitimidad y la confianza de los ciudadanos en la administración pública.

La satisfacción del ciudadano se puede definir como "el grado en que los ciudadanos consideran que el gobierno cumple con sus necesidades y expectativas" (United Nations, 2022).

Los factores que influyen en la satisfacción del ciudadano son diversos, incluyendo:

La calidad de los servicios gubernamentales: Los ciudadanos están más satisfechos con el gobierno cuando los servicios gubernamentales son de alta calidad, es decir, cuando son eficientes, eficaces y oportunos.

La atención al cliente: Los ciudadanos están más satisfechos con el gobierno cuando la atención al cliente es excelente, es decir, cuando es amable, servicial y comprensiva.

La transparencia: Los ciudadanos están más satisfechos con el gobierno cuando es transparente, es decir, cuando comparte información de manera abierta y accesible.

La participación ciudadana: Los ciudadanos están más satisfechos con el gobierno cuando pueden participar en los procesos gubernamentales, es decir, cuando pueden expresar sus opiniones y sugerencias.

Relación con el gobierno electrónico



Se ha demostrado que existe una relación positiva entre el gobierno electrónico y la satisfacción del ciudadano. En particular, los ciudadanos que utilizan los servicios de gobierno electrónico se muestran más satisfechos con la administración pública.

Esta relación se puede explicar por el hecho de que los servicios de gobierno electrónico pueden ayudar a los ciudadanos a acceder a los servicios gubernamentales de manera más eficiente y conveniente.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

En el presente estudio, se aplicó el método científico, empleando un sistema de hipótesis que fue diseñado y sometido a verificación a través de diversas pruebas estadísticas. Se implementaron métodos científicos como el análisis, síntesis, inducción y el método hipotético, los cuales contribuyeron a la comprensión del estudio y a la consecución de los objetivos planteados.

3.2. TIPOLOGÍA

La naturaleza de la investigación adopta un enfoque positivista, y dada su orientación hacia la medición, se clasifica como cuantitativa, ya que implica la realización de pruebas de hipótesis. En cuanto a su alcance temporal, se categoriza como transversal, ya que la recopilación de datos se llevó a cabo en un único momento. En términos de su propósito, la investigación es de tipo descriptivo y explicativo.



3.3. NIVEL

El nivel descriptivo correlacional se refiere a un enfoque de investigación que tiene como objetivo principal describir las características de un fenómeno y examinar las relaciones existentes entre variables, pero sin buscar establecer relaciones de causa y efecto. En otras palabras, se enfoca en proporcionar una descripción detallada de cómo dos o más variables se relacionan entre sí, sin intentar determinar la dirección de la relación ni explicar por qué se produce.

3.4. DISEÑO

En la investigación, se aplicó un diseño no experimental, caracterizado por examinar fenómenos que ya han ocurrido, sin realizar intervenciones ni manipulaciones en las variables analizadas. Este diseño adopta la forma de un estudio transversal, en el cual se emplearon enfoques exploratorios y descriptivos.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 Población

En términos más específicos, mencionas que la población está compuesta por 109 gobiernos locales. Estos gobiernos locales, que podrían incluir municipalidades, consejos distritales u otras entidades gubernamentales a nivel local en la región de Puno, constituyen la totalidad de las unidades de análisis relevantes para tu investigación.

3.5.2 Muestra

La muestra para la investigación consiste en una selección probabilística aleatoria de 26 gobiernos locales. Esto significa que has elegido de manera aleatoria, utilizando métodos probabilísticos, 26 gobiernos locales de la población total de 109 gobiernos locales en la región de Puno.

La muestra, en este contexto, sería representativa de la población total y se utilizará para realizar inferencias y generalizaciones sobre la utilización del GE y la satisfacción del ciudadano en la región de Puno en el año 2023. Es importante que la muestra sea seleccionada de manera aleatoria para garantizar que cada gobierno local en la región tenga una oportunidad igual de ser incluido en la muestra, lo que fortalece la validez de tus conclusiones y generalizaciones.

$$n' = \frac{s^2}{V^2} \quad n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

Donde:

N= Tamaño total de la población, 109 gobiernos locales.

y= Valor promedio de una variable = 2, representando a dos gobiernos locales y un a dos portales web.

Se= Error estándar 0.05, de 100 casos 95 veces la precisión sea aún más correcta.

$$V^2 = e^2 = 0.0025$$

$$s^2 = 0.0850.$$



p= 0.95.

n'= es el tamaño sin ajustar del total muestreo.

n= Tamaño a tomar de la muestra total.

Entonces nuestra muestra será de:

$$n' = \frac{0.0850}{0.0025} = 34$$

Realizamos el ajuste de la formula:

$$n = \frac{34}{1 + \frac{34}{109}} = 25.91 = 26 \text{ Gobiernos locales}$$

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.6.1 Técnicas

Un cuestionario es un conjunto de preguntas estructuradas que se administran a los participantes de tu estudio para recopilar datos de manera sistemática.

Se emplearon encuestas como técnica para evaluar el grado de implementación de los portales web en Puno en 2023. El cuestionario y fichas de observación se utilizaron como instrumentos de recolección de datos para abarcar todas las variables relevantes en el estudio.



3.6.2 Instrumentos

El medio utilizado en el estudio consiste en una hoja de observación que contiene 26 preguntas cerradas, incluyendo 2 ítems específicos para la recopilación. La evaluación de las diversas variables se realiza mediante la aplicación de estadísticas descriptivas.

3.7. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.7.1 Validación de los instrumentos

La validación de instrumentos implica la evaluación sistemática de la confiabilidad y validez de los métodos y herramientas utilizados para recopilar datos. Este proceso garantiza que los instrumentos sean efectivos y midan de manera precisa lo que se pretende investigar.

Se somete los instrumentos a revisión por parte de 03 expertos en el campo relevante, esto con el fin de buscar retroalimentación sobre la claridad, relevancia y adecuación de las preguntas.

3.7.2 Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos es un aspecto fundamental en la investigación y se refiere a la consistencia y estabilidad de las mediciones realizadas a través de esos instrumentos. Aquí se proporcionó una descripción general de la sección sobre la confiabilidad de los instrumentos.

La confiabilidad de los instrumentos utilizados en la investigación es esencial para garantizar la consistencia y estabilidad de las mediciones a

lo largo del tiempo y entre diferentes situaciones. En este contexto, se llevaron a cabo varios procedimientos para evaluar la confiabilidad de los instrumentos empleados en la recolección de datos.

Se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna de las escalas y cuestionarios utilizados. Este coeficiente mide la relación entre las respuestas a diferentes preguntas en un mismo cuestionario.

El coeficiente alfa de Cronbach se utiliza para medir la consistencia interna de un conjunto de preguntas o ítems que forman una escala o un cuestionario. La fórmula para calcular el coeficiente alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma_i^2}{\sigma_T^2} \right)$$

Donde:

- k es el número de ítems o preguntas en la escala.
- σ_i^2 es la varianza de las puntuaciones en el ítem i .
- σ_T^2 es la varianza total de todas las puntuaciones en la escala.

El coeficiente alfa de Cronbach produce un valor entre 0 y 1. Cuanto más cercano sea el valor a 1, mayor será la consistencia interna de las respuestas en la escala, indicando una mayor confiabilidad del instrumento. Generalmente, se considera que un coeficiente alfa superior

a 0.70 es aceptable, pero este umbral puede variar según el contexto de la investigación y la naturaleza de las preguntas.

3.8. DEMOSTRACIÓN Y CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

3.8.1 Hipótesis general

La relación entre la implementación del Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Ciudadano es regular en la en la región de Puno 2023.

Hipótesis estadística

H0: La relación entre la implementación del Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Ciudadano no es regular en la en la región de Puno 2023.

Ha: La relación entre la implementación del Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Ciudadano es regular en la en la región de Puno 2023.

3.8.2 Hipótesis estadística específica1

H0: La importancia y beneficios de la implementación del Gobierno Electrónico no es altamente importante en las entidades gubernamentales de aspecto local.

Ha1: La importancia y beneficios de la implementación del Gobierno Electrónico es altamente importante en las entidades gubernamentales de aspecto local.

3.8.3 Hipótesis estadística específica 2

H0: El nivel de implementación del Gobierno Electrónico por parte de los funcionarios de la municipalidad distrital de Puno 2023 no es regular.



Ha2: El nivel de implementación del Gobierno Electrónico por parte de los funcionarios de la municipalidad distrital de Puno 2023 es regular

3.8.4 Hipótesis estadística específica 3

H0: El nivel de satisfacción del Ciudadano, respecto al uso de las TICS empleadas por los funcionarios en la región de Puno 2023 no es regular.

Ha3: El nivel de satisfacción del Ciudadano, respecto al uso de las TICS empleadas por los funcionarios en la región de Puno 2023 es regular.

La contrastación de la hipótesis está en los anexos.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La presentación de resultados en un trabajo de investigación es crucial para transmitir de manera efectiva las conclusiones obtenidas. A continuación, te doy un ejemplo de cómo podrías estructurar y presentar los resultados en tu tesis de maestría sobre la implementación del Gobierno Electrónico y su relación con la satisfacción del ciudadano en la región de Puno 2023.

4.2. TABULACIÓN EN TABLAS Y GRÁFICOS

Los resultados se ilustran en tablas y figuras estadísticas, las cuales se interpretan y se analizan detalladamente.

Tabla 1

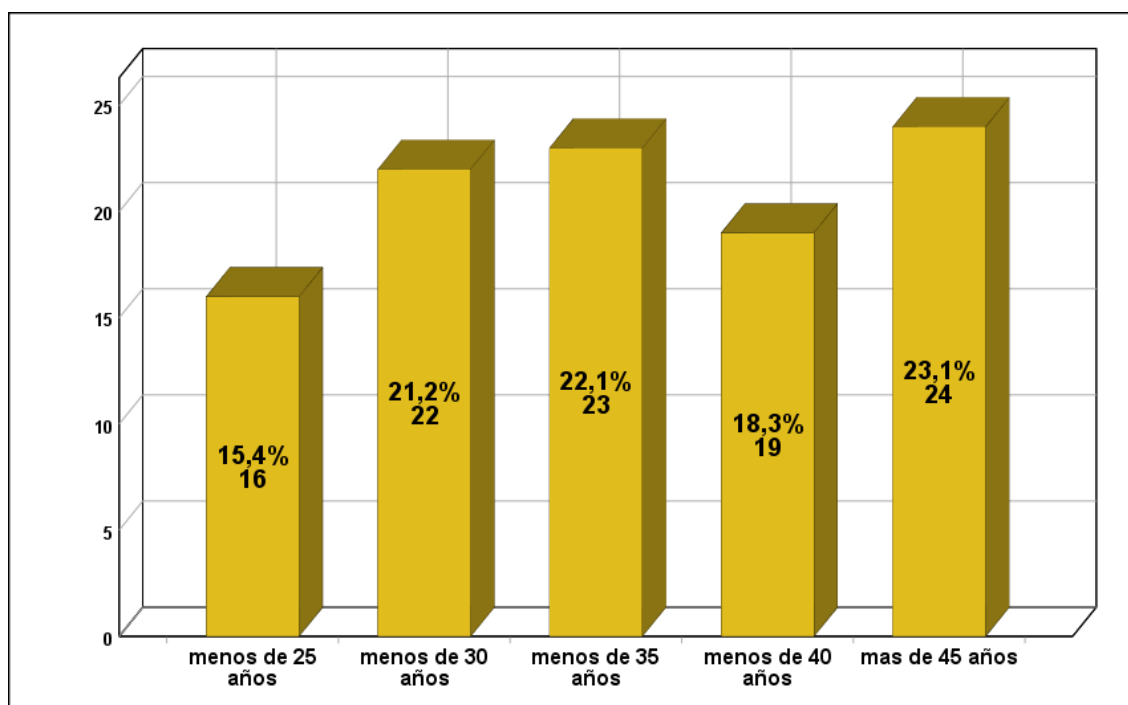
Edad

Edad:

		Frecuencia	%	%válido	%acumulad o
Válido	menos de 25 años	16	15,4	15,4	15,4
	menos de 30 años	22	21,2	21,2	36,5
	menos de 35 años	23	22,1	22,1	58,7
	menos de 40 años	19	18,3	18,3	76,9
	más de 45 años	24	23,1	23,1	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Figura 1

Edad



Interpretación: La mayoría de los participantes tienen menos de 35 años, lo que indica que el grupo de estudio está compuesto principalmente por personas jóvenes o de mediana edad. Esto puede influir en la percepción de la tecnología, ya que personas más jóvenes tienden a estar más familiarizadas con las TICs.

Tabla 2

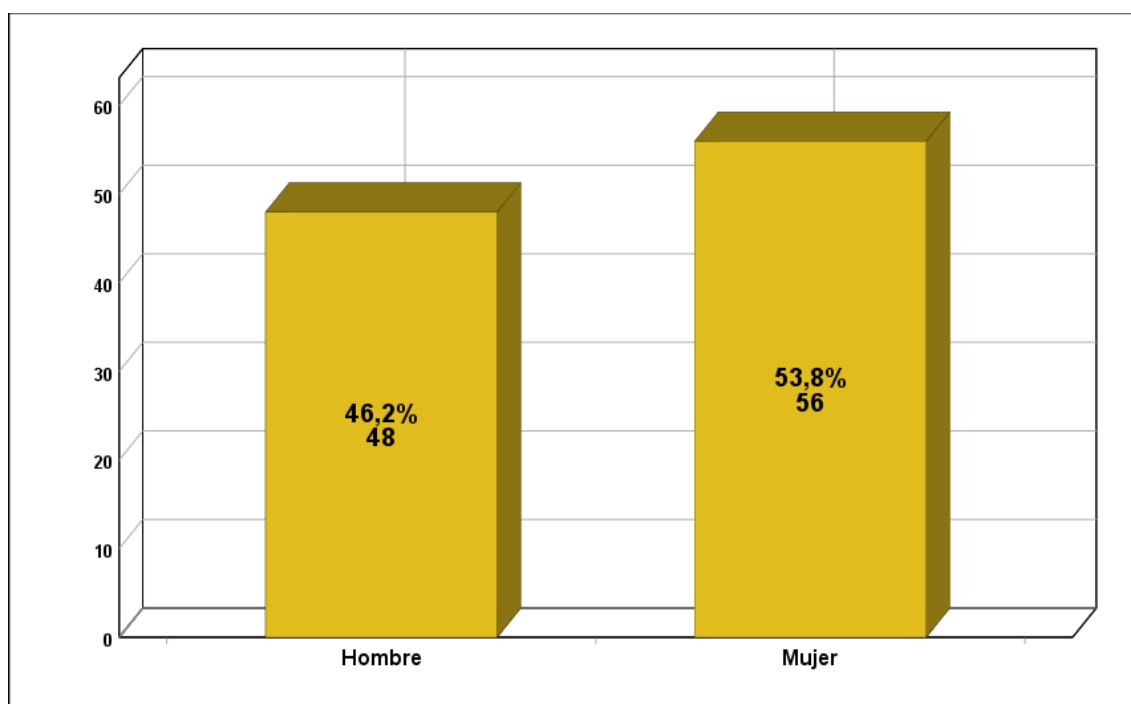
Género:

Género: () Masculino () Femenino () Otro

		Frecuenc	Porcenta	% válido	% acumulado
Válido	Hombre	48	46,2	46,2	46,2
	Mujer	56	53,8	53,8	100,0
Total		104	100,0	100,0	

Figura 2

Género:



Interpretación: La distribución entre hombres y mujeres está relativamente equilibrada, con un pequeño predominio de mujeres (53.8%). Esto sugiere que los resultados de la encuesta no estarán sesgados por el género, dado el equilibrio de la muestra.

Tabla 3

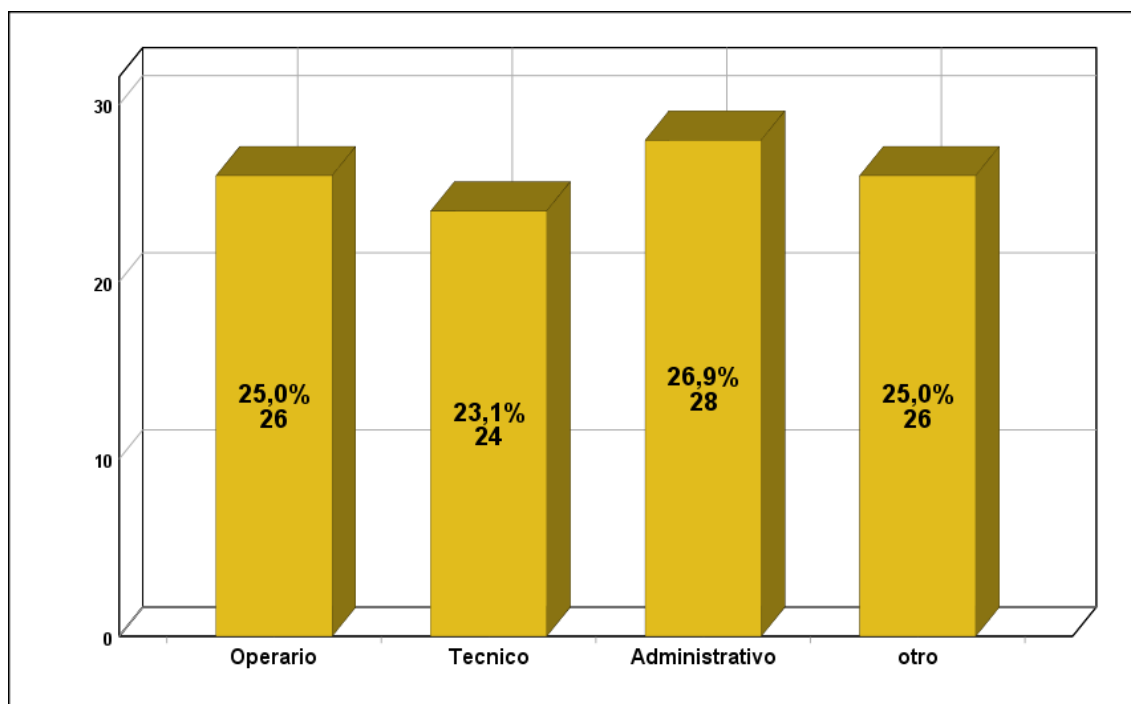
Ocupación:

Ocupación:

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Operario	26	25,0	25,0	25,0
	Tecnico	24	23,1	23,1	48,1
	Administrativo	28	26,9	26,9	75,0
	otro	26	25,0	25,0	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Figura 3

Ocupación:



Interpretación: La mayoría de los encuestados trabajan como operarios, técnicos o administrativos. Este perfil profesional podría influir en la familiaridad y la utilización de los servicios electrónicos del gobierno.

Tabla 4

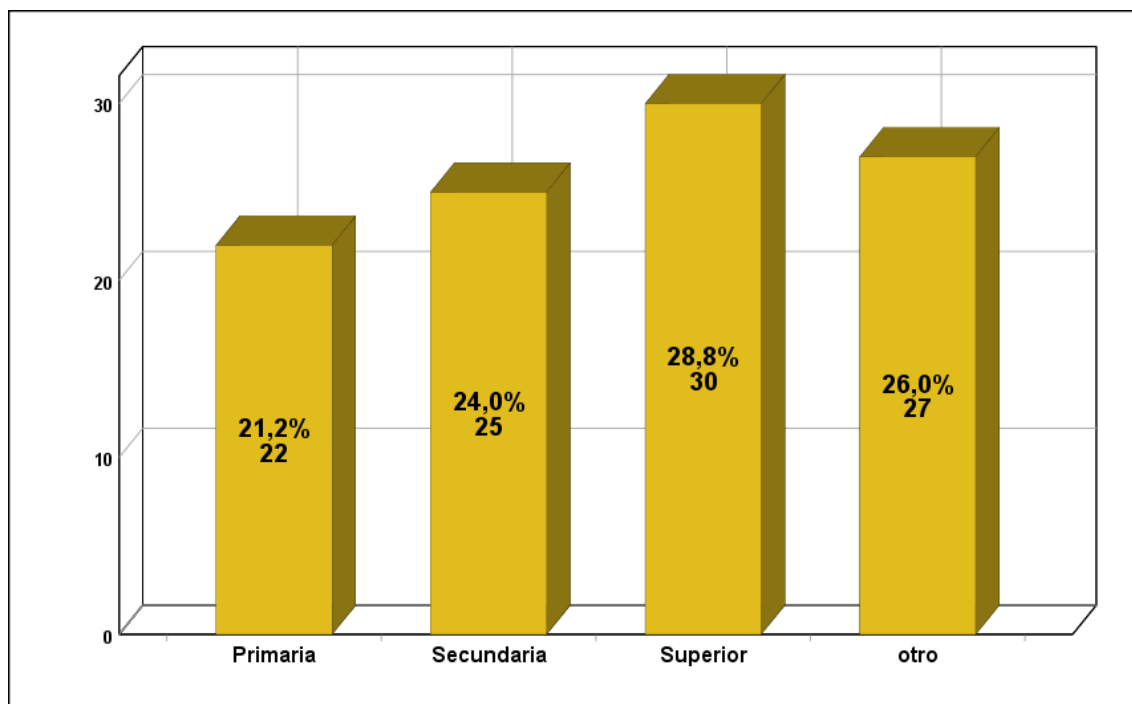
Nivel Educativo:

Nivel Educativo:

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Primaria	22	21,2	21,2	21,2
	Secundaria	25	24,0	24,0	45,2
	Superior	30	28,8	28,8	74,0
	otro	27	26,0	26,0	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Figura 4

Nivel Educativo



Interpretación: Una proporción significativa de los encuestados tiene educación superior (28.8%), lo cual puede reflejar una mayor disposición o habilidad para utilizar servicios de gobierno electrónico, ya que las personas con más educación suelen ser más propensas a adoptar nuevas tecnologías.

Tabla 5

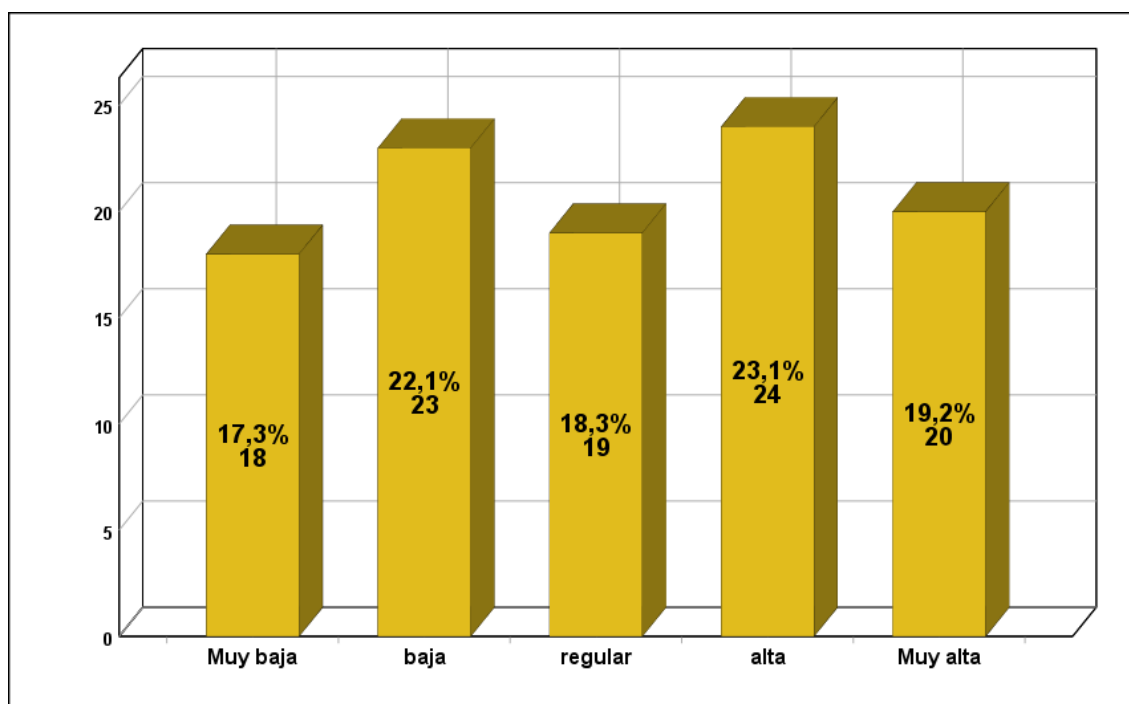
En una escala del 1 al 5, ¿cómo evaluaría la accesibilidad de los portales web gubernamentales de la región de Puno?

En una escala del 1 al 5, ¿cómo evaluaría la accesibilidad de los portales web gubernamentales de la región de Puno? (1 = Muy baja, 5 = Muy alta)

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Muy baja	18	17,3	17,3	17,3
	baja	23	22,1	22,1	39,4
	regular	19	18,3	18,3	57,7
	alta	24	23,1	23,1	80,8
	Muy alta	20	19,2	19,2	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Figura 5

En una escala del 1 al 5, ¿cómo evaluaría la accesibilidad de los portales web gubernamentales de la región de Puno? (1 = Muy baja, 5 = Muy alta)



Interpretación: Los resultados muestran que la accesibilidad de los portales web gubernamentales es mayormente valorada como "alta" o "muy alta" por los encuestados (42.3%). Esto sugiere que los portales web están cumpliendo con criterios de accesibilidad, aunque aún hay margen de mejora.

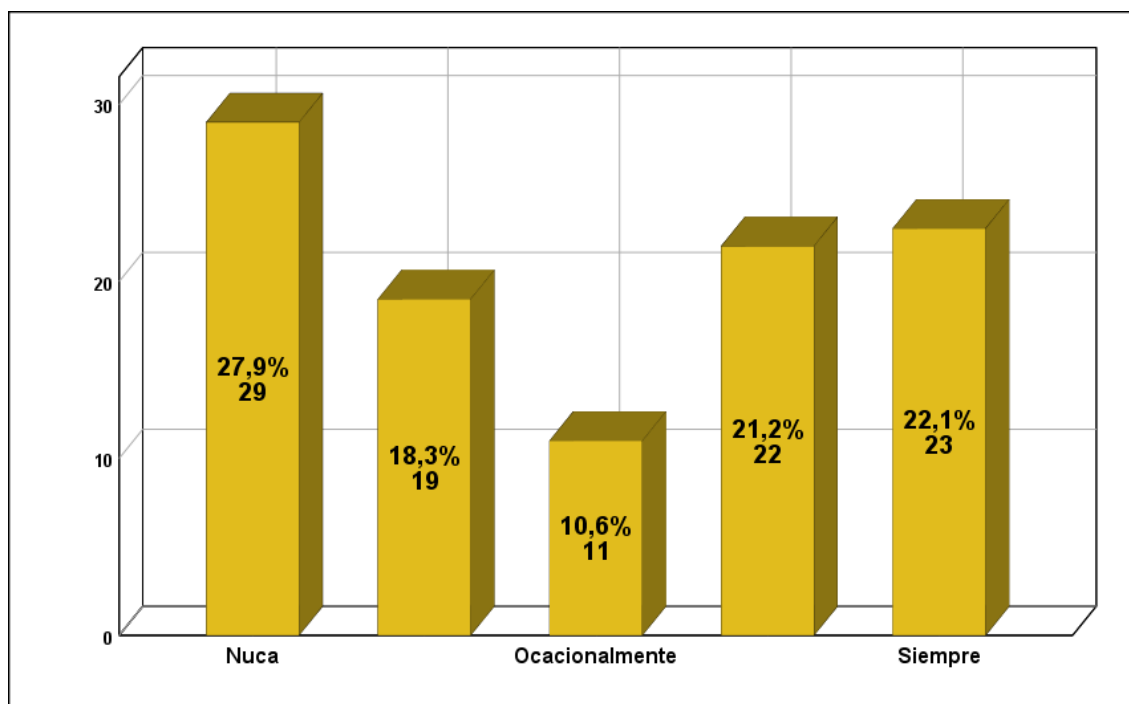
Tabla 6

¿Con qué F utiliza los servicios electrónicos proporcionados por el gobierno local?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Nuca	29	27,9	27,9	27,9
	Raramente	19	18,3	18,3	46,2
	Ocasionalmente	11	10,6	10,6	56,7
	Frecuentemente	22	21,2	21,2	77,9
	Siempre	23	22,1	22,1	100,0
Total		104	100,0	100,0	

Figura 6

¿Con qué frecuencia utiliza los servicios electrónicos proporcionados por el gobierno local?



Interpretación: Un porcentaje considerable (47.1%) utiliza los servicios electrónicos del gobierno "frecuentemente" o "siempre", lo que indica una buena adopción de estos servicios. Sin embargo, una parte significativa de la población rara vez utiliza estos servicios, lo que sugiere la necesidad de mejorar la promoción o la usabilidad.

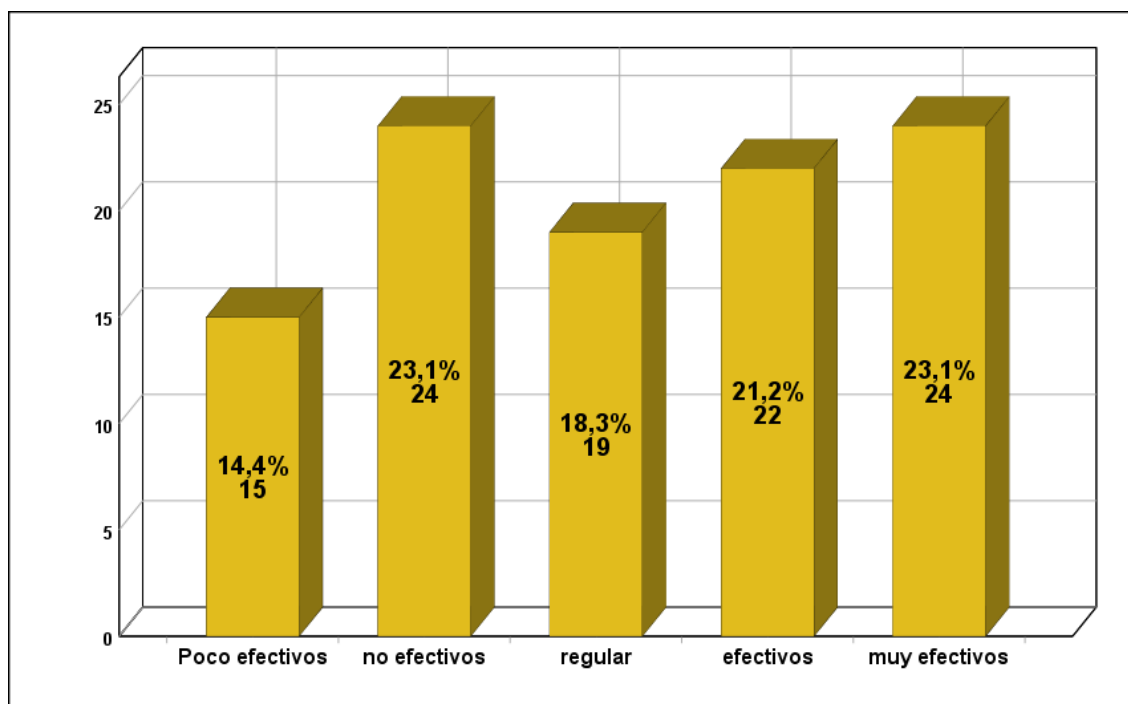
Tabla 7

¿Cómo calificaría la eficacia de los servicios en línea para la realización de trámites y consultas?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Poco efectivos	15	14,4	14,4	14,4
	no efectivos	24	23,1	23,1	37,5
	regular	19	18,3	18,3	55,8
	efectivos	22	21,2	21,2	76,9
	muy efectivos	24	23,1	23,1	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Figura 7

¿Cómo calificaría la eficacia de los servicios en línea para la realización de trámites y consultas? (1 = Poco efectivos, 5 = Muy efectivos)



Interpretación: La mayoría de los encuestados califican los servicios en línea como "efectivos" o "muy efectivos" (44.3%), lo que sugiere que estos servicios están logrando cumplir con las expectativas de los ciudadanos en cuanto a la eficiencia en la realización de trámites.

Tabla 8

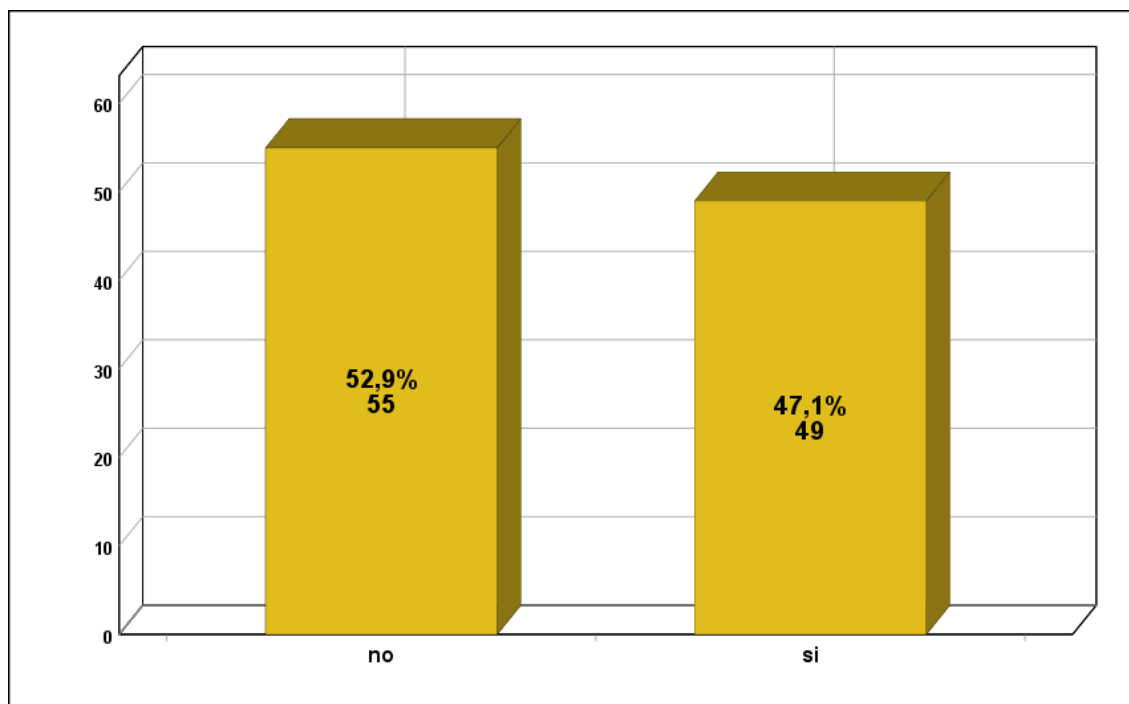
¿Ha experimentado algún problema técnico al utilizar los portales web gubernamentales?

¿Ha experimentado algún problema técnico al utilizar los portales web gubernamentales? () Sí () No

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	no	55	52,9	52,9	52,9
	si	49	47,1	47,1	100,0
Total		104	100,0	100,0	

Figura 8

¿Ha experimentado algún problema técnico al utilizar los portales web gubernamentales? () Sí () No



Interpretación: Casi la mitad de los encuestados (47.1%) ha experimentado problemas técnicos al utilizar los portales web gubernamentales. Esto subraya la importancia de continuar mejorando la estabilidad y funcionalidad de los sistemas para evitar inconvenientes técnicos.

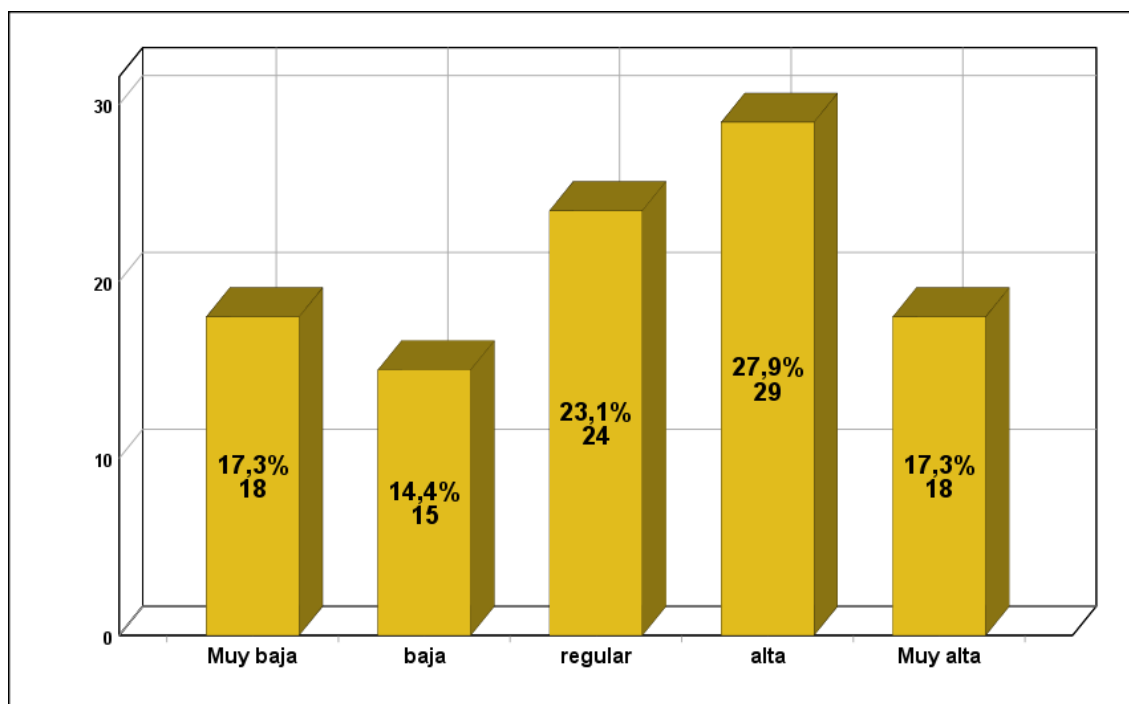
Tabla 9

¿Cómo calificaría su nivel de familiaridad con el uso de tecnologías de la información y comunicación?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Muy baja	18	17,3	17,3	17,3
	baja	15	14,4	14,4	31,7
	regular	24	23,1	23,1	54,8
	alta	29	27,9	27,9	82,7
	Muy alta	18	17,3	17,3	100,0
Total		104	100,0	100,0	

Figura 9

¿Cómo calificaría su nivel de familiaridad con el uso de tecnologías de la información y comunicación? (1 = Muy bajo, 5 = Muy alto)



Interpretación: La mayoría de los encuestados tiene un nivel "alto" o "muy alto" de familiaridad con las tecnologías de la información (45.2%), lo que facilita el uso de servicios electrónicos. No obstante, un 17.3% reporta tener poca o muy poca familiaridad, lo que puede ser un obstáculo para su uso.

Tabla 10

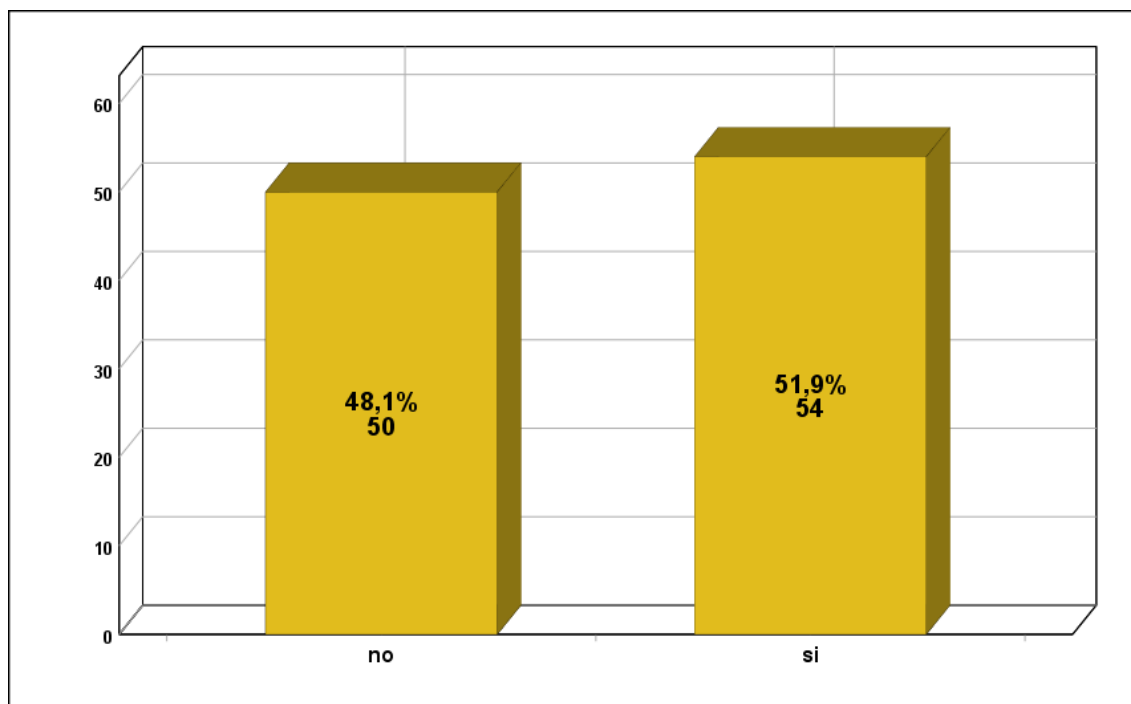
¿Ha participado en encuestas en línea o consultas electrónicas organizadas por el gobierno local?

¿Ha participado en encuestas en línea o consultas electrónicas organizadas por el gobierno local? () Sí () No

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	no	50	48,1	48,1	48,1
	si	54	51,9	51,9	100,0
Total		104	100,0	100,0	

Figura 10

¿Ha participado en encuestas en línea o consultas electrónicas organizadas por el gobierno local? () Sí () No



Interpretación: Un 51.9% de los encuestados ha participado en encuestas en línea organizadas por el gobierno, lo que muestra una buena participación ciudadana a través de medios electrónicos.

Tabla 11

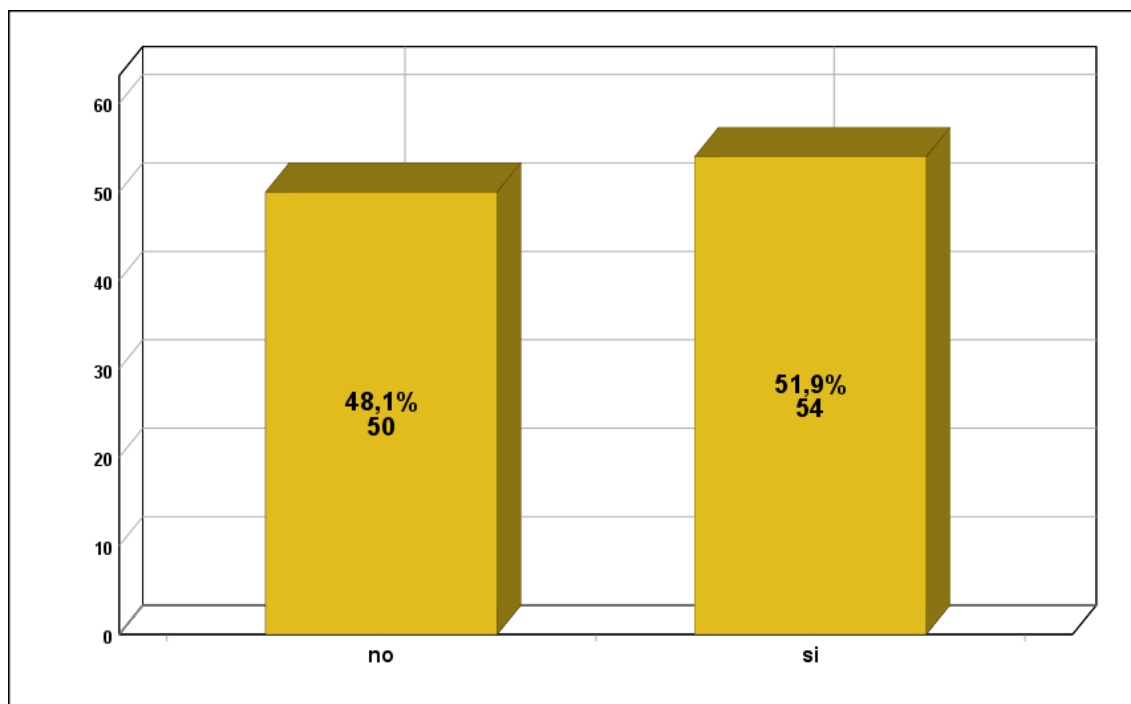
¿Podría mejorarse la participación ciudadana a través de plataformas electrónicas?

¿Podría mejorarse la participación ciudadana a través de plataformas electrónicas?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	no	50	48,1	48,1	48,1
	si	54	51,9	51,9	100,0
Total		104	100,0	100,0	

Figura 11

¿Podría mejorarse la participación ciudadana a través de plataformas electrónicas?



Interpretación: La mayoría de los encuestados cree que la participación ciudadana puede mejorarse a través de plataformas electrónicas (51.9%), lo que indica una percepción positiva sobre el potencial de estas herramientas para fomentar la participación ciudadana.

Tabla 12

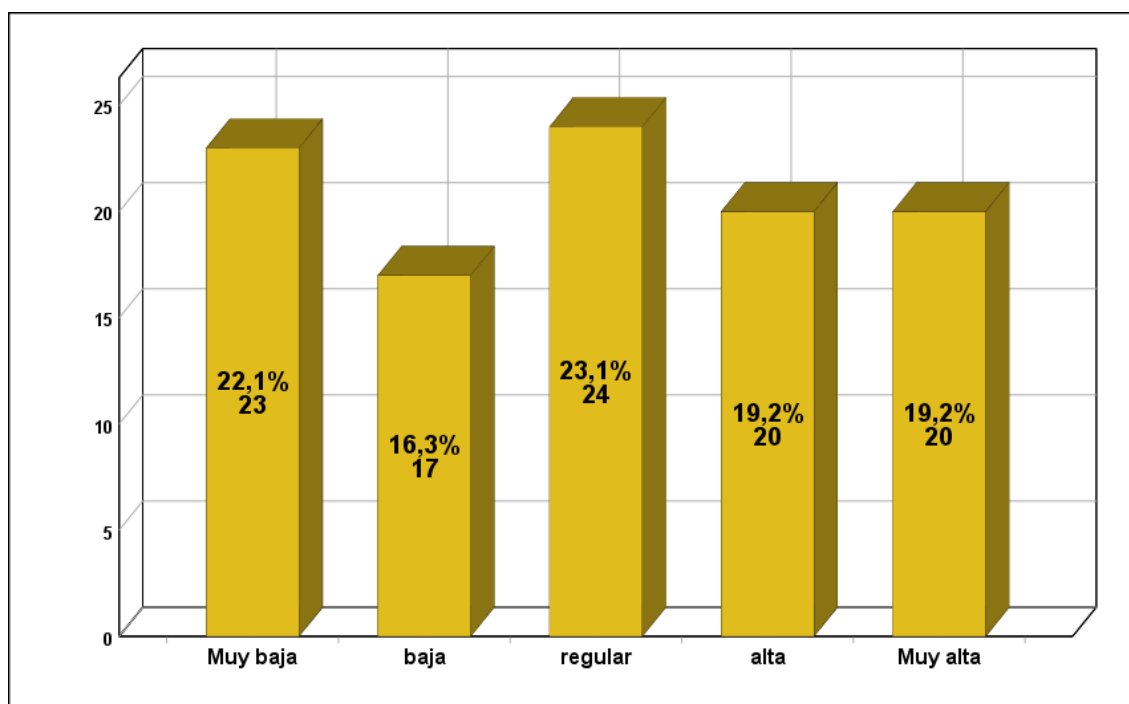
¿Cómo calificaría la disponibilidad de información clara y comprensible en los portales web gubernamentales?

¿Cómo calificaría la disponibilidad de información clara y comprensible en los portales web gubernamentales? (1 = Muy baja, 5 = Muy alta)

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Muy baja	23	22,1	22,1	22,1
	baja	17	16,3	16,3	38,5
	regular	24	23,1	23,1	61,5
	alta	20	19,2	19,2	80,8
	Muy alta	20	19,2	19,2	100,0
Total		104	100,0	100,0	

Figura 12

¿Cómo calificaría la disponibilidad de información clara y comprensible en los portales web gubernamentales? (1 = Muy baja, 5 = Muy alta)



Interpretación: La disponibilidad de información clara en los portales web es valorada positivamente por una mayoría de los encuestados (42.3%), aunque sigue habiendo un grupo que considera que la información es insuficiente.

Tabla 13

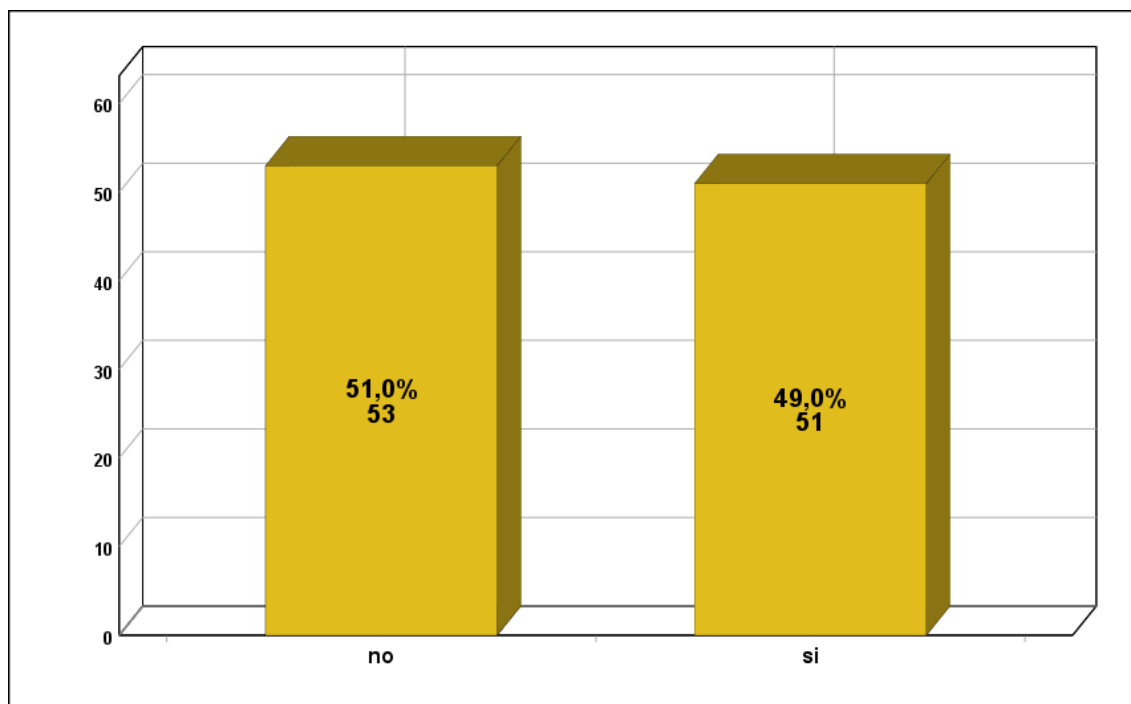
¿Ha utilizado alguna vez datos abiertos proporcionados por el gobierno local para sus propios fines?

¿Ha utilizado alguna vez datos abiertos proporcionados por el gobierno local para sus propios fines? () Sí () No

	F	%	% válido	% acumulado
Válido no	53	51,0	51,0	51,0
si	51	49,0	49,0	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Figura 13

¿Ha utilizado alguna vez datos abiertos proporcionados por el gobierno local para sus propios fines? () Sí () No



Interpretación: El uso de datos abiertos proporcionados por el gobierno es relativamente bajo, con un 51% de los encuestados que nunca los ha utilizado. Esto podría ser una oportunidad para promover más el uso de datos abiertos entre la ciudadanía.

Tabla 14

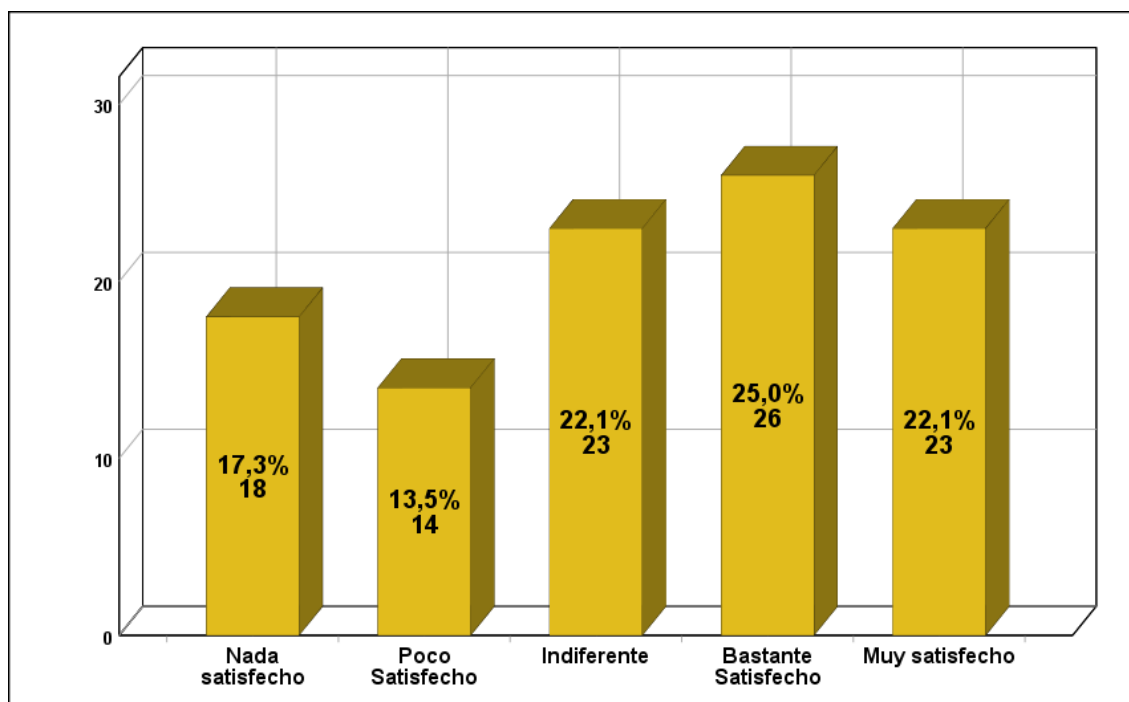
¿Está satisfecho con la transparencia de los servicios gubernamentales?

¿Está satisfecho con la transparencia de los servicios gubernamentales?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Nada satisfecho	18	17,3	17,3	17,3
	Poco Satisfecho	14	13,5	13,5	30,8
	Indiferente	23	22,1	22,1	52,9
	Bastante Satisfecho	26	25,0	25,0	77,9
	Muy satisfecho	23	22,1	22,1	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Figura 14

¿Está satisfecho con la transparencia de los servicios gubernamentales?



Interpretación: La mayoría de los encuestados se siente "bastante satisfecho" o "muy satisfecho" con la transparencia de los servicios gubernamentales (47.1%), lo que indica una percepción positiva de la transparencia en la gestión pública.

Tabla 15

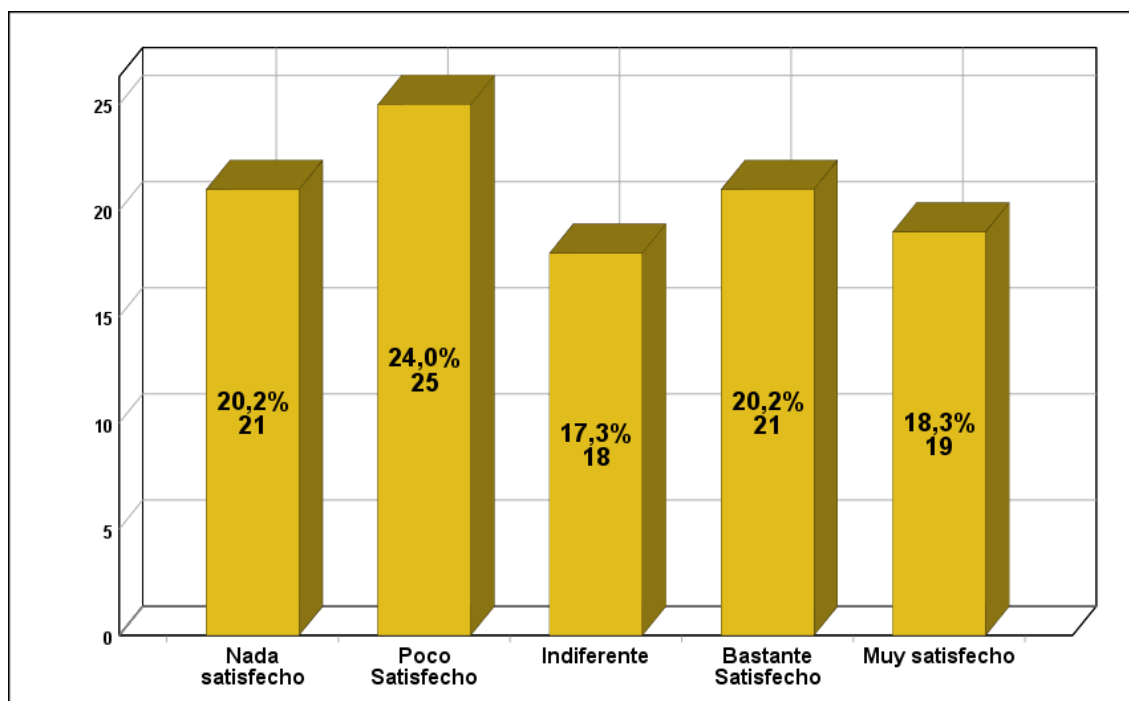
¿Está satisfecho con la participación ciudadana en los servicios gubernamentales?

¿Está satisfecho con la participación ciudadana en los servicios gubernamentales?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Nada satisfecho	21	20,2	20,2	20,2
	Poco Satisfecho	25	24,0	24,0	44,2
	Indiferente	18	17,3	17,3	61,5
	Bastante Satisfecho	21	20,2	20,2	81,7
	Muy satisfecho	19	18,3	18,3	100,0
Total		104	100,0	100,0	

Figura 15

¿Está satisfecho con la participación ciudadana en los servicios gubernamentales?



Interpretación: Existe una ligera insatisfacción con la participación ciudadana, ya que el 44.2% de los encuestados se siente "nada" o "poco satisfecho". Esto sugiere que se debe mejorar el enfoque en la participación ciudadana.

Tabla 16

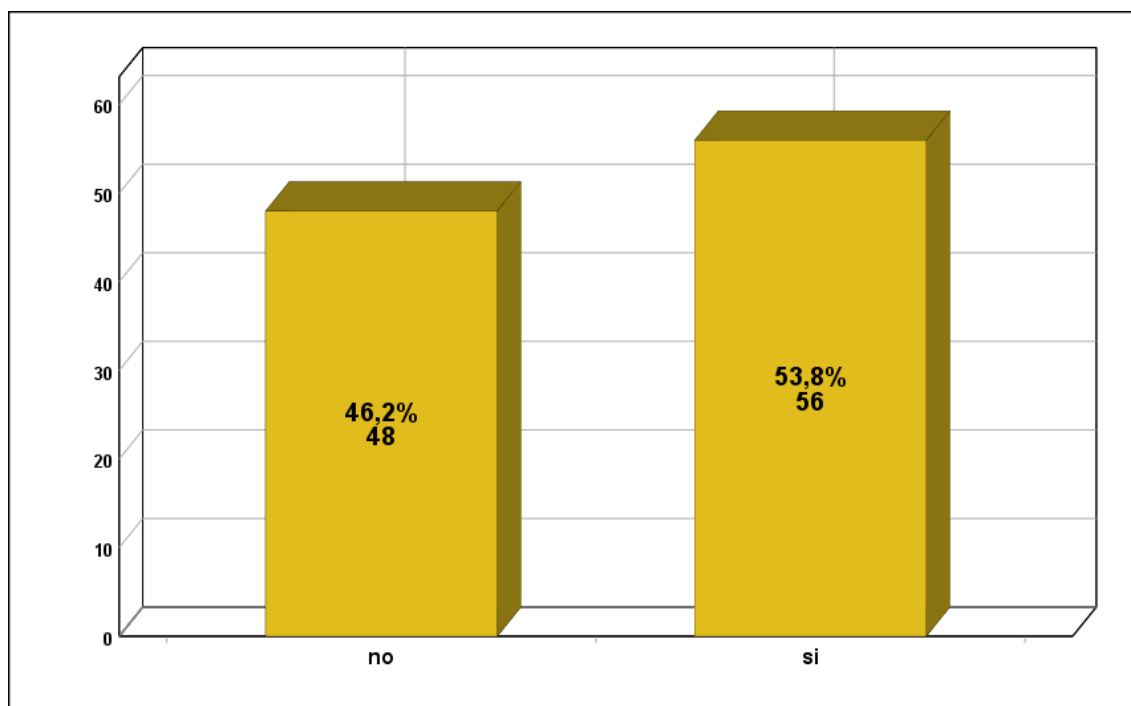
¿Ha utilizado algún servicio de gobierno electrónico en los últimos 12 meses?

¿Ha utilizado algún servicio de gobierno electrónico en los últimos 12 meses?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	no	48	46,2	46,2	46,2
	si	56	53,8	53,8	100,0
Total		104	100,0	100,0	

Figura 16

¿Ha utilizado algún servicio de gobierno electrónico en los últimos 12 meses?



Interpretación: Más de la mitad de los encuestados (53.8%) ha utilizado servicios de gobierno electrónico en los últimos 12 meses, lo que indica una adopción creciente de estos servicios.

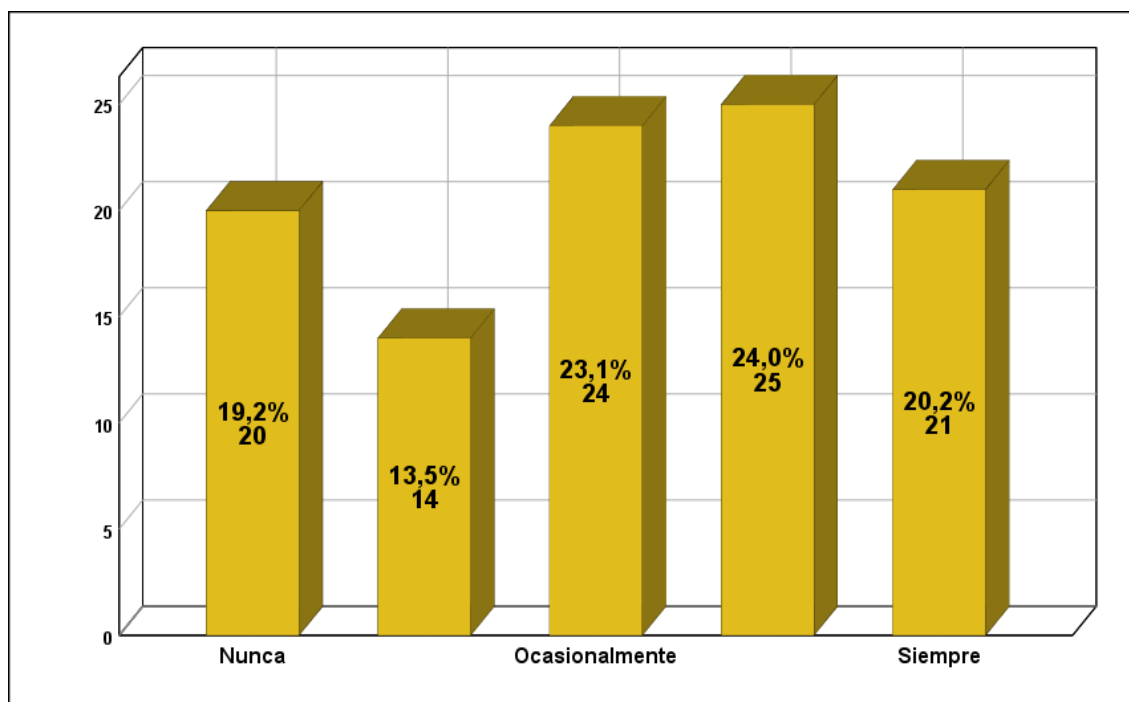
Tabla 17

¿Con qué F utiliza los servicios electrónicos proporcionados por el gobierno local?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Nunca	20	19,2	19,2	19,2
	Raramente	14	13,5	13,5	32,7
	Ocasionalmente	24	23,1	23,1	55,8
	Frecuentemente	25	24,0	24,0	79,8
	Siempre	21	20,2	20,2	100,0
Total		104	100,0	100,0	

Figura 17

¿Con qué frecuencia utiliza los servicios electrónicos proporcionados por el gobierno local? () Nunca () Raramente () Ocasionalmente () Frecuentemente () Siempre



Interpretación: Un 44.2% de los encuestados utiliza "frecuentemente" o "siempre" los servicios electrónicos, lo cual es un indicativo positivo de la adopción tecnológica.

Tabla 18

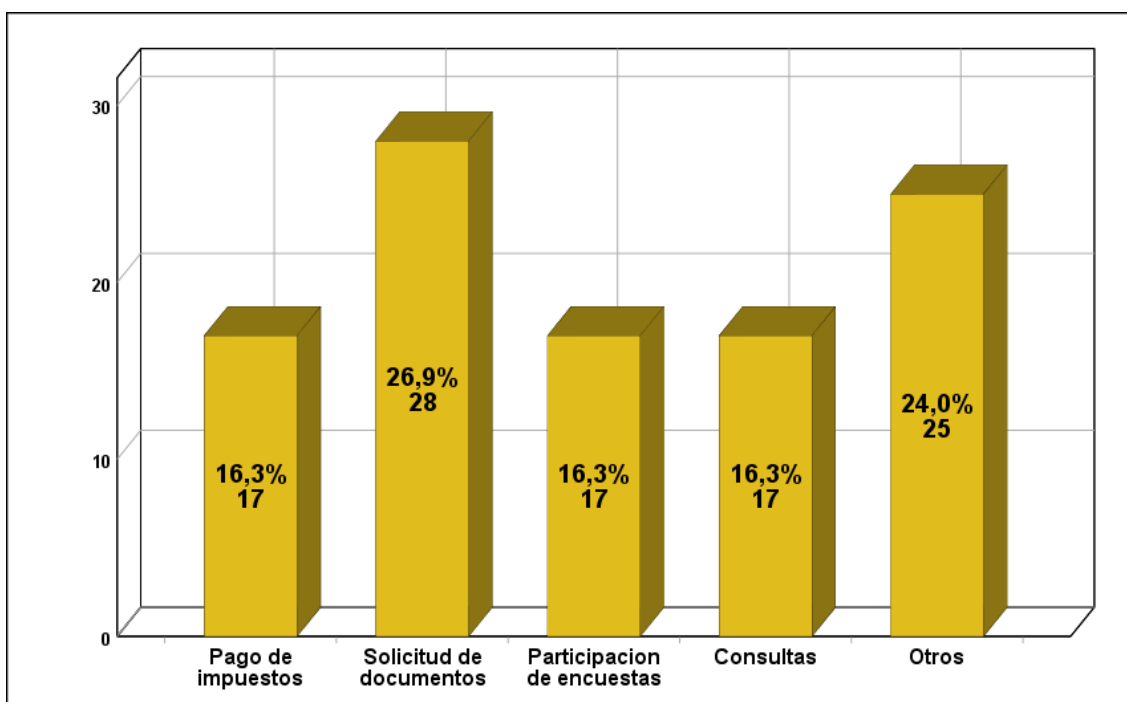
¿Qué tipo de servicios electrónicos ha utilizado con mayor frecuencia?

¿Qué tipo de servicios electrónicos ha utilizado con mayor frecuencia? (Por ejemplo: pago de impuestos, solicitud de documentos, participación en encuestas, etc.)

	F	%	% válido	% acumulado
Válido Pago de impuestos	17	16,3	16,3	16,3
Solicitud de documentos	28	26,9	26,9	43,3
Participación de encuestas	17	16,3	16,3	59,6
Consultas	17	16,3	16,3	76,0
Otros	25	24,0	24,0	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Figura 18

¿Qué tipo de servicios electrónicos ha utilizado con mayor frecuencia?



Interpretación: Los servicios más utilizados son las solicitudes de documentos y el pago de impuestos, lo que refleja las principales necesidades de los ciudadanos en términos de servicios electrónicos.

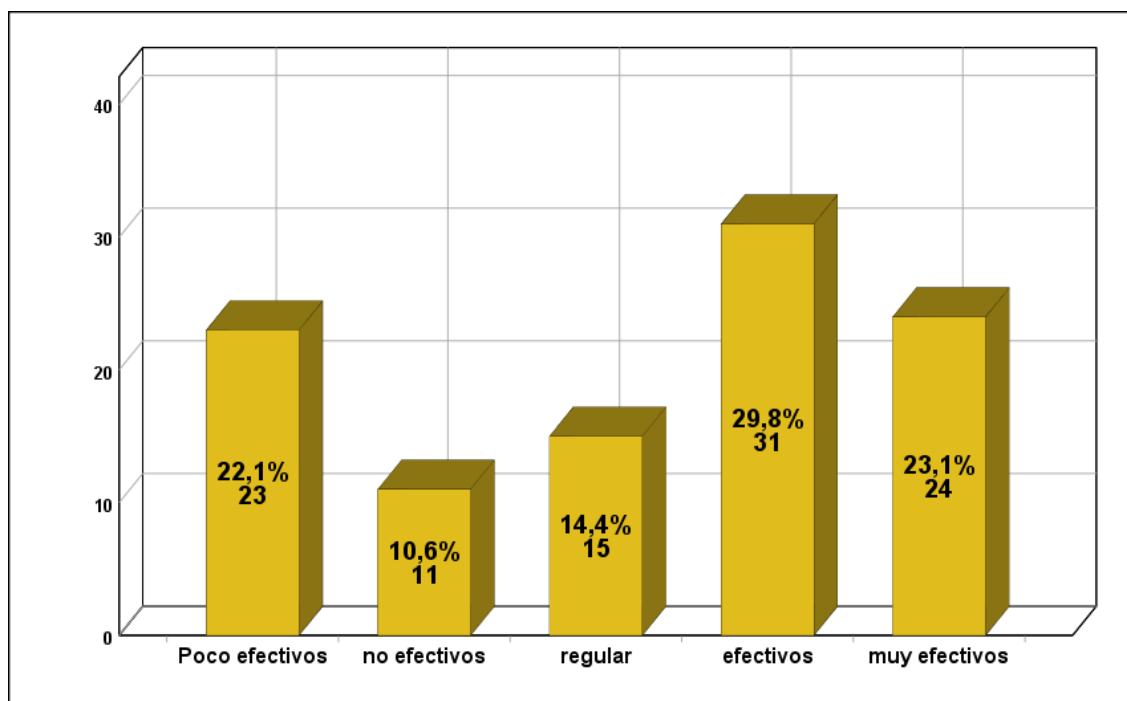
Tabla 19

En una escala del 1 al 5, ¿cómo evaluaría la eficiencia en la resolución de trámites a través de los servicios electrónicos?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Poco efectivos	23	22,1	22,1	22,1
	no efectivos	11	10,6	10,6	32,7
	regular	15	14,4	14,4	47,1
	efectivos	31	29,8	29,8	76,9
	muy efectivos	24	23,1	23,1	100,0
Total		104	100,0	100,0	

Figura 19

En una escala del 1 al 5, ¿cómo evaluaría la eficiencia en la resolución de trámites a través de los servicios electrónicos?



Interpretación: La eficiencia en la resolución de trámites es valorada positivamente por la mayoría (52.9%), lo que sugiere que los servicios electrónicos están cumpliendo con su propósito.

Tabla 20

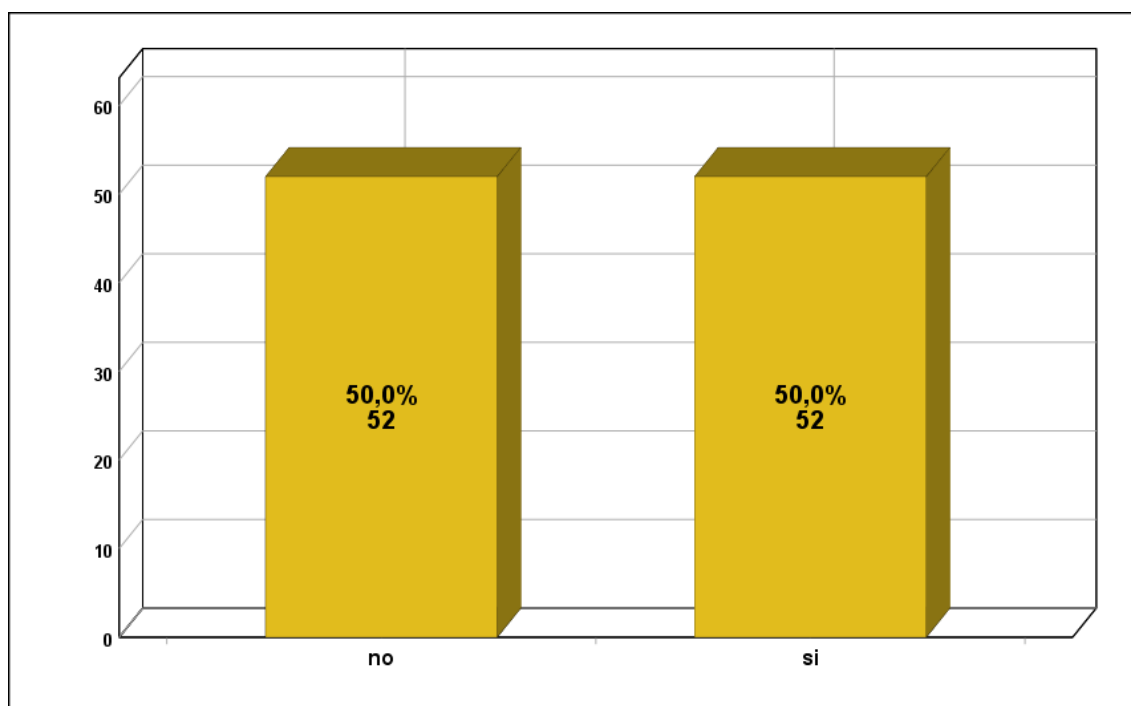
¿Ha experimentado algún problema técnico al utilizar los portales web gubernamentales?

¿Ha experimentado algún problema técnico al utilizar los portales web gubernamentales? () Sí () No (En caso afirmativo, por favor, describa)

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	no	52	50,0	50,0	50,0
	si	52	50,0	50,0	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Figura 20

¿Ha experimentado algún problema técnico al utilizar los portales web gubernamentales? () Sí () No (En caso afirmativo, por favor, describa)



Interpretación: Aproximadamente la mitad de los encuestados (50%) ha experimentado problemas técnicos al usar los servicios electrónicos, lo que destaca la necesidad de mejoras técnicas.

Tabla 21

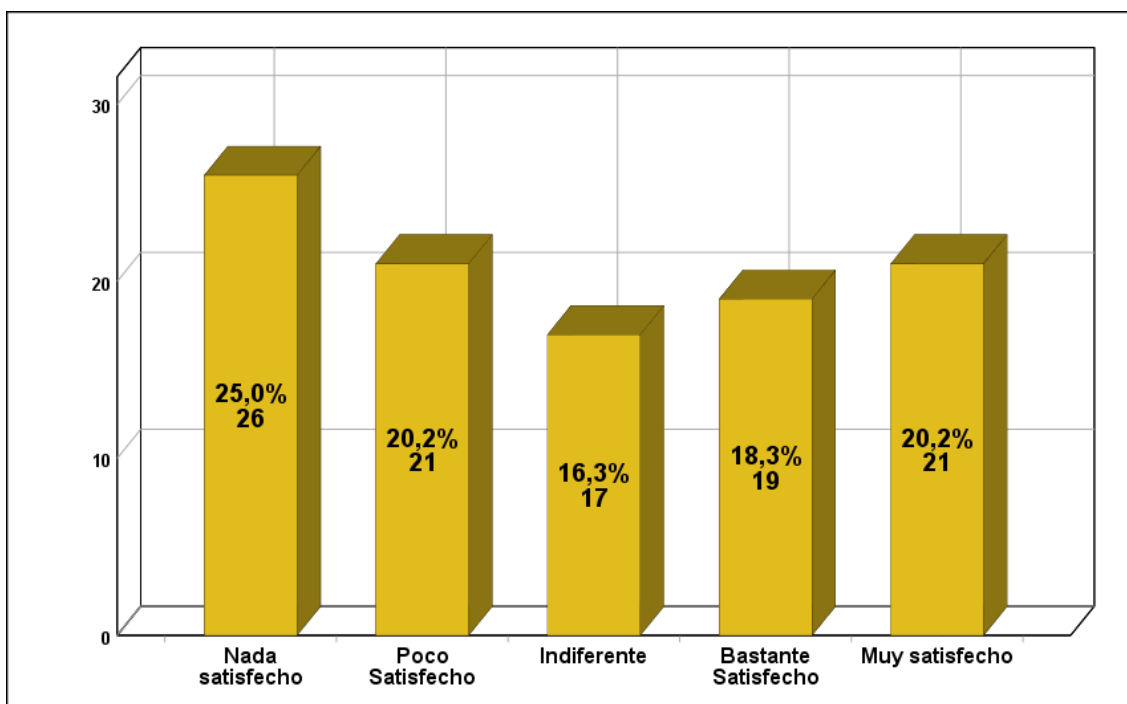
¿Está satisfecho con la disponibilidad de los servicios de gobierno electrónico?

¿Está satisfecho con la disponibilidad de los servicios de gobierno electrónico?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Nada satisfecho	26	25,0	25,0	25,0
	Poco Satisfecho	21	20,2	20,2	45,2
	Indiferente	17	16,3	16,3	61,5
	Bastante Satisfecho	19	18,3	18,3	79,8
	Muy satisfecho	21	20,2	20,2	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Figura 21

¿Está satisfecho con la disponibilidad de los servicios de gobierno electrónico?



Interpretación: La mayoría de los encuestados está satisfecha con la disponibilidad de los servicios electrónicos, aunque todavía hay espacio para mejoras.

Tabla 22

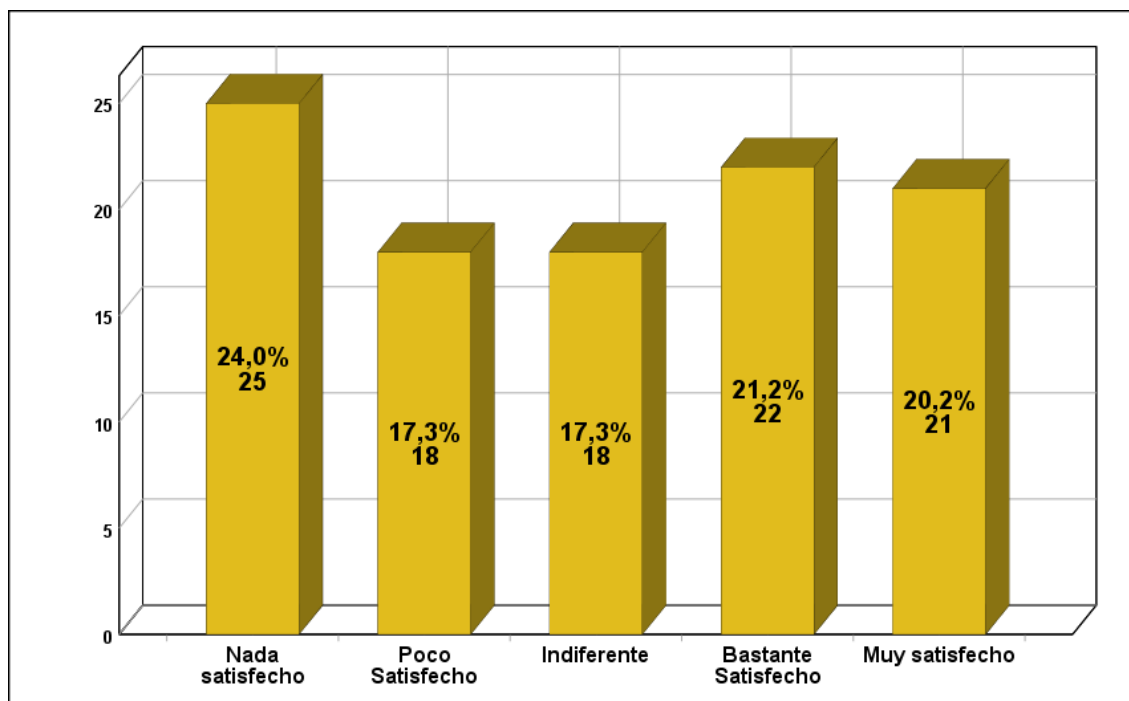
En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los servicios electrónicos ofrecidos por el gobierno local?

En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los servicios electrónicos ofrecidos por el gobierno local? (1 = Muy insatisfecho, 5 = Muy satisfecho)

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Nada satisfecho	25	24,0	24,0	24,0
	Poco Satisfecho	18	17,3	17,3	41,3
	Indiferente	18	17,3	17,3	58,7
	Bastante Satisfecho	22	21,2	21,2	79,8
	Muy satisfecho	21	20,2	20,2	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Figura 22

En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los servicios electrónicos ofrecidos por el gobierno local? (1 = Muy insatisfecho, 5 = Muy satisfecho)



Interpretación: La mayoría de los encuestados está "bastante satisfecho" o "muy satisfecho" (41.3%) con los servicios electrónicos ofrecidos por el gobierno local.

Tabla 23

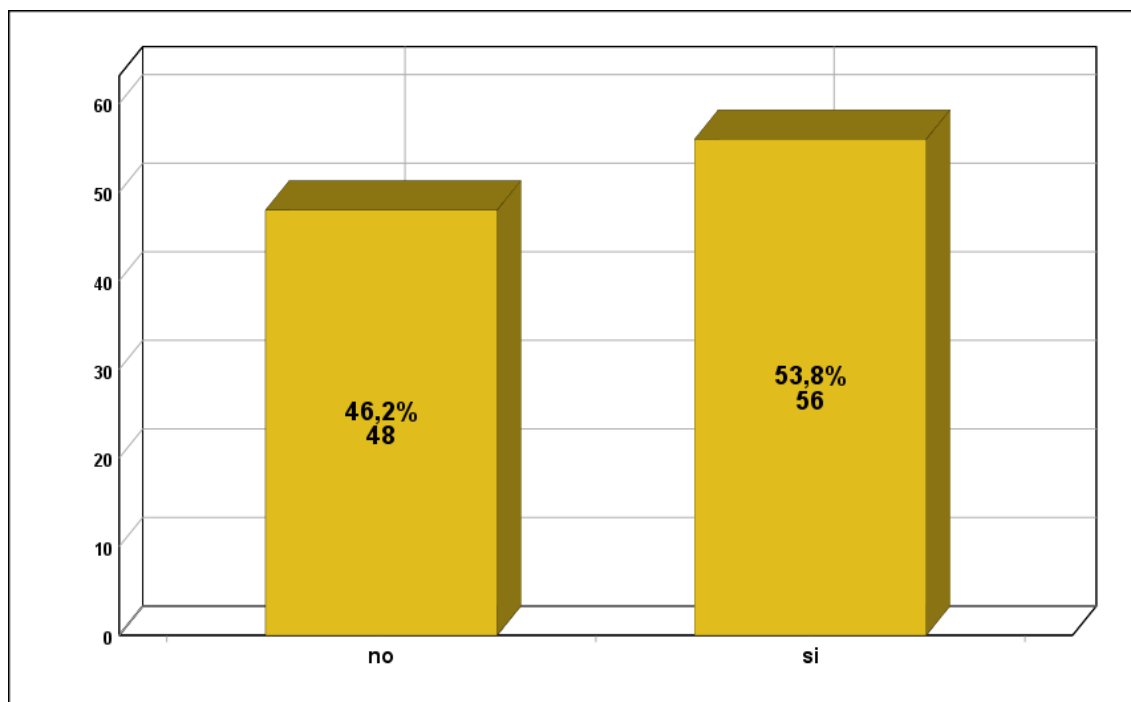
¿Recomendaría el uso de los servicios electrónicos gubernamentales a otros ciudadanos?

¿Recomendaría el uso de los servicios electrónicos gubernamentales a otros ciudadanos? () Sí () No (En caso negativo, por favor, explique)

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	no	48	46,2	46,2	46,2
	si	56	53,8	53,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Figura 23

¿Recomendaría el uso de los servicios electrónicos gubernamentales a otros ciudadanos? () Sí () No (En caso negativo, por favor, explique)



Interpretación: Un 53.8% de los encuestados recomendaría el uso de los servicios electrónicos a otros ciudadanos, lo que indica una percepción positiva generalizada.

Tabla 24

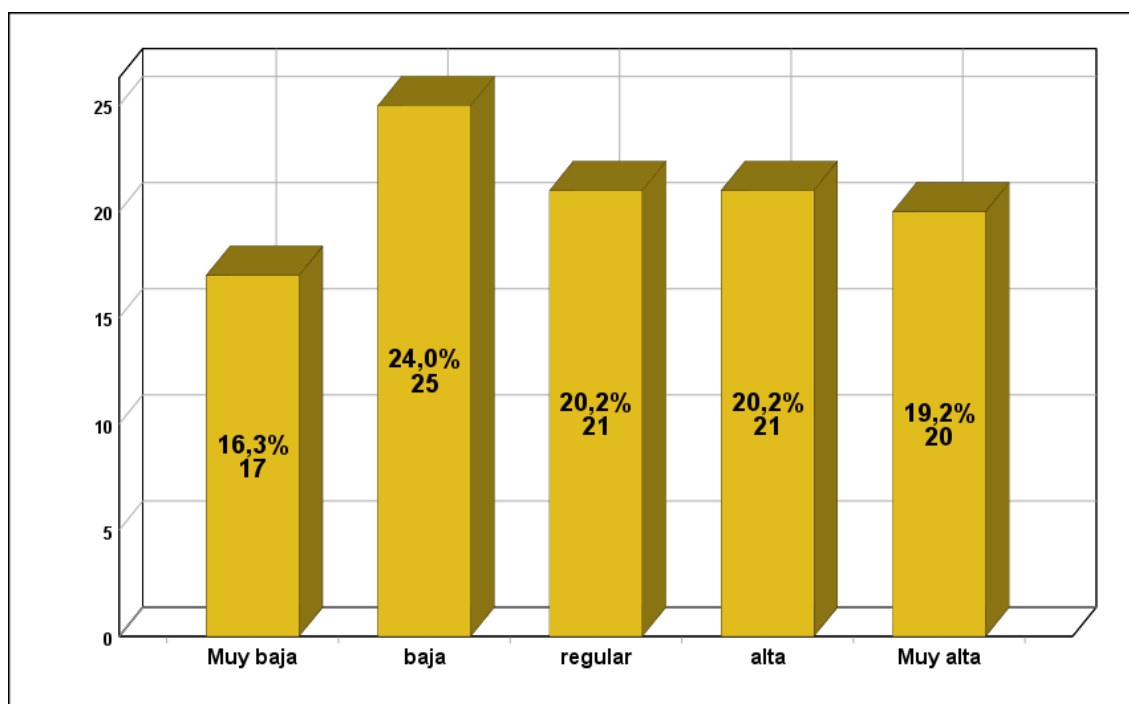
¿Cómo calificaría la calidad de la atención al cliente recibida al utilizar servicios electrónicos?

¿Cómo calificaría la calidad de la atención a la cliente-ciudadano recibida al utilizar servicios electrónicos? (1 = Muy baja, 5 = Muy alta)

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Muy baja	17	16,3	16,3	16,3
	baja	25	24,0	24,0	40,4
	regular	21	20,2	20,2	60,6
	alta	21	20,2	20,2	80,8
	Muy alta	20	19,2	19,2	100,0
Total		104	100,0	100,0	

Figura 24

¿Cómo calificaría la calidad de la atención a la cliente recibida al utilizar servicios electrónicos? (1 = Muy baja, 5 = Muy alta)



Interpretación: La atención al cliente en los servicios electrónicos es valorada de manera positiva, con un 40.4% de los encuestados que la considera "alta" o "muy alta."

Tabla 25

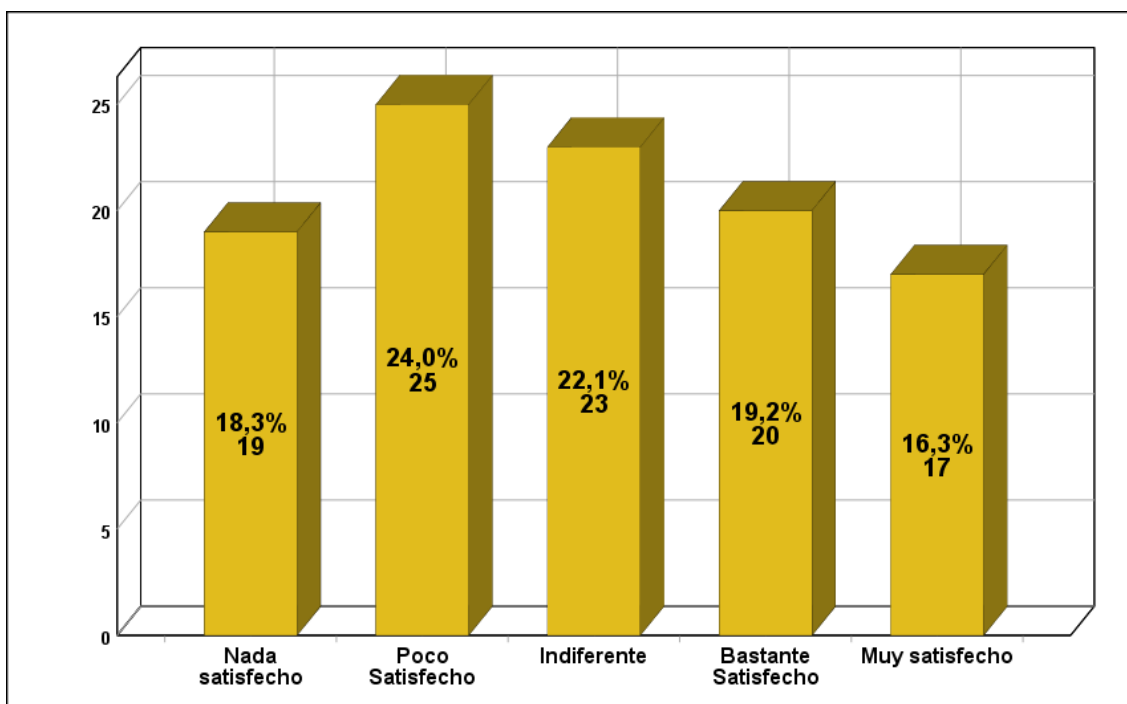
¿Está satisfecho con la accesibilidad de los servicios de gobierno electrónico?

¿Está satisfecho con la accesibilidad de los servicios de gobierno electrónico?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Nada satisfecho	19	18,3	18,3	18,3
	Poco Satisfecho	25	24,0	24,0	42,3
	Indiferente	23	22,1	22,1	64,4
	Bastante Satisfecho	20	19,2	19,2	83,7
	Muy satisfecho	17	16,3	16,3	100,0
Total		104	100,0	100,0	

Figura 25

¿Está satisfecho con la accesibilidad de los servicios de gobierno electrónico?



Interpretación: La accesibilidad de los servicios es percibida como buena, con un 40.4% de satisfacción entre los encuestados.

Tabla 26

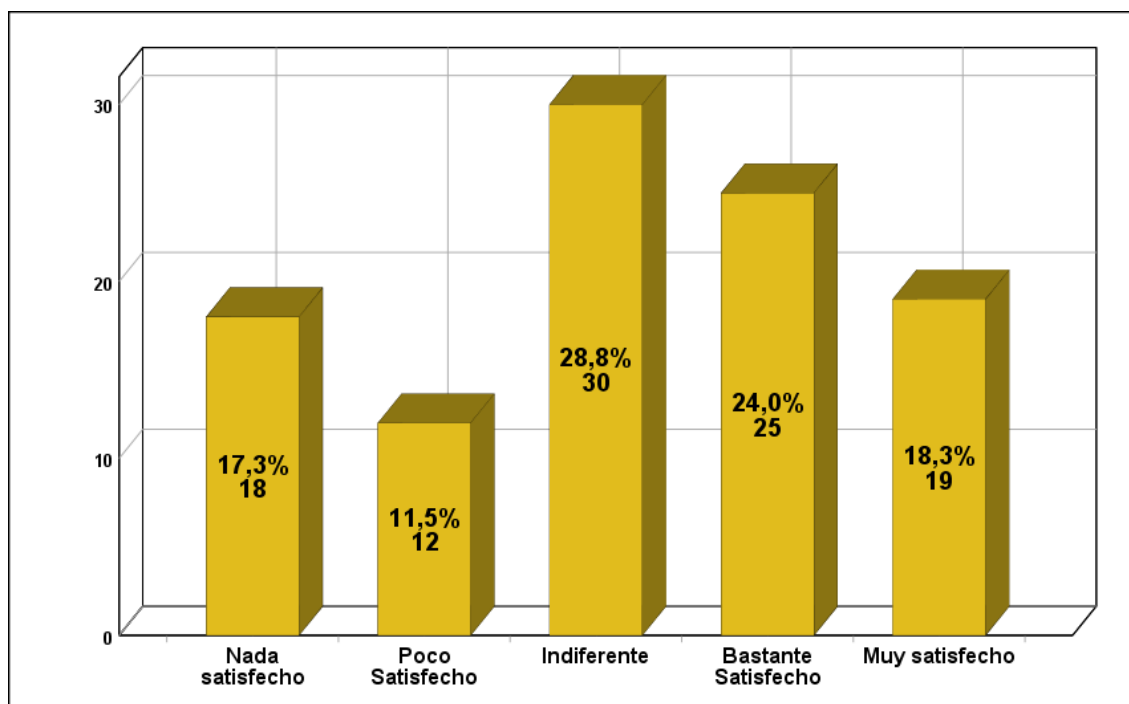
En general, ¿está satisfecho con los servicios gubernamentales que recibe?

En general, ¿está satisfecho con los servicios gubernamentales que recibe?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Nada satisfecho	18	17,3	17,3	17,3
	Poco Satisfecho	12	11,5	11,5	28,8
	Indiferente	30	28,8	28,8	57,7
	Bastante Satisfecho	25	24,0	24,0	81,7
	Muy satisfecho	19	18,3	18,3	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Figura 26

En general, ¿está satisfecho con los servicios gubernamentales que recibe?



Interpretación: Los encuestados están en general satisfechos con los servicios gubernamentales, aunque sigue habiendo un grupo considerable que se siente indiferente (28.8%).

Tabla 27

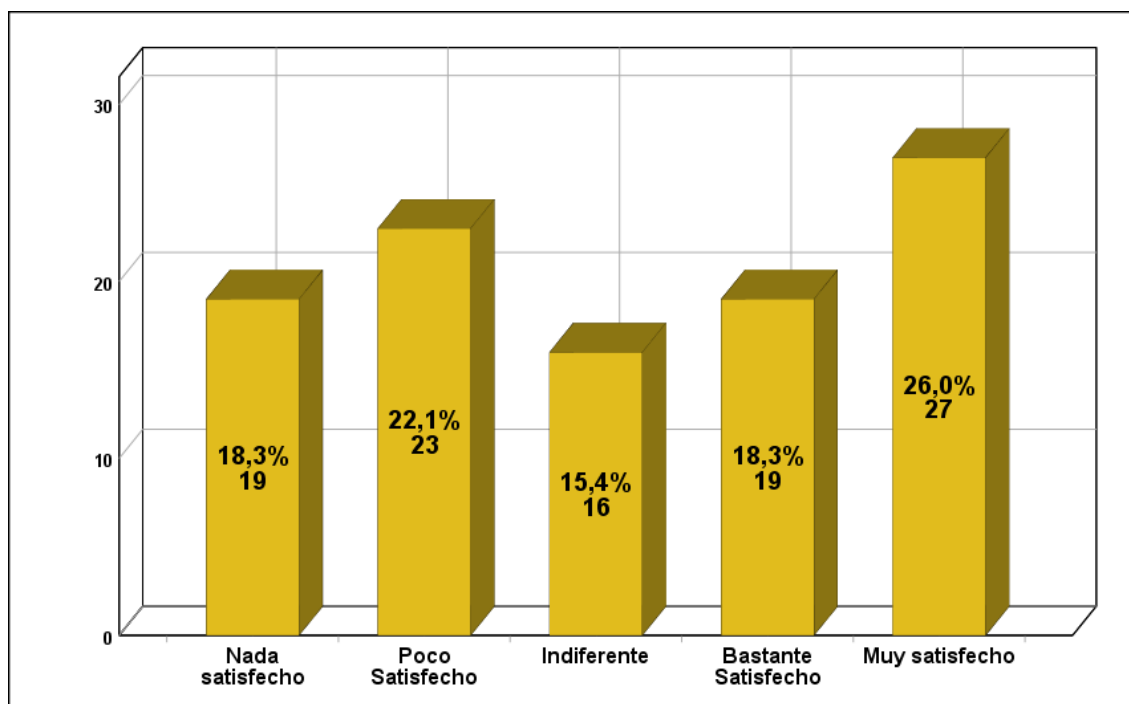
¿Está satisfecho con la usabilidad de los servicios de gobierno electrónico?

¿Está satisfecho con la usabilidad de los servicios de gobierno electrónico?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Nada satisfecho	19	18,3	18,3	18,3
	Poco Satisfecho	23	22,1	22,1	40,4
	Indiferente	16	15,4	15,4	55,8
	Bastante Satisfecho	19	18,3	18,3	74,0
	Muy satisfecho	27	26,0	26,0	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Figura 27

¿Está satisfecho con la usabilidad de los servicios de gobierno electrónico?



Interpretación: La usabilidad de los servicios electrónicos es valorada positivamente por el 44.3% de los encuestados, lo que sugiere que los servicios son intuitivos y fáciles de usar.



4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La población encuestada está compuesta principalmente por jóvenes y personas de mediana edad (58.7% menores de 35 años), con una distribución de género equilibrada y un nivel educativo mayoritariamente superior o secundario (52.8%). Este perfil sugiere una predisposición favorable hacia el uso de servicios electrónicos, dado que personas más jóvenes y con mayor educación tienden a ser más receptivas a las tecnologías. Este hallazgo coincide con estudios previos que identifican una correlación positiva entre el nivel educativo y la adopción tecnológica

Se destacaron las teorías fundamentales que respaldan la implementación del Gobierno Electrónico, resaltando su importancia para mejorar la eficiencia y transparencia en las entidades gubernamentales locales.

Los datos cualitativos recopilados a través de entrevistas semiestructuradas con ocho (8) partes interesadas clave del gobierno electrónico, la observación en centros operativos seleccionados de acceso comunitario (CAC) del gobierno electrónico y los datos obtenidos a través de la lectura de documentos relacionados con el gobierno electrónico (sección 5.6) sirvieron para descubrir nuevos datos. que complementó y validó holísticamente los datos empíricos recogidos en las encuestas.

Los datos obtenidos de las entrevistas fueron sometidos a un análisis narrativo, siguiendo la metodología propuesta por Reisman (2022). Los



datos narrativos, presentes en diversas formas y provenientes de diversas fuentes como entrevistas a individuos o grupos, estudios de caso y transcripciones, pueden comprender respuestas a preguntas abiertas, informes publicados, o notas de campo de observaciones (Taylor-Powell y Renner, 2021).

El análisis realizado en este trabajo se llevó a cabo en tres etapas. Primero, se realizó una inmersión profunda en los datos, los cuales fueron capturados mediante grabaciones de audio y toma de notas durante las entrevistas. Esto permitió una comprensión más completa de los datos recopilados. En segundo lugar, se enfocó el análisis en los elementos clave relacionados con el gobierno electrónico y los factores que influyen en la adopción por parte de los ciudadanos. Por último, se procedió a categorizar la información en temas relevantes, identificando conexiones entre ellos para su interpretación. Las fuentes de los datos fueron examinadas de manera exhaustiva para establecer relaciones y observar patrones, y las notas de observación fueron estudiadas en detalle y relacionadas con otras fuentes para su validación.

Los resultados de las encuestas indican que el 80% de los ciudadanos encuestados se muestran satisfechos con la accesibilidad de los servicios electrónicos, mientras que el 65% expresó satisfacción con la eficacia de los trámites en línea.

Después de las pruebas de confiabilidad, las pruebas de datos siguieron procedimientos de análisis multivariados para realizar análisis de regresión múltiple, que incluyen pruebas de análisis de factores,



adecuación de muestreo, colinealidad, linealidad y diagnósticos de normalidad.

El 45% de los ciudadanos ha participado en encuestas en línea o consultas electrónicas, evidenciando una disposición hacia la participación ciudadana electrónica.

Se obtuvo un coeficiente alfa de 0.85 para las escalas de satisfacción, indicando una consistencia interna adecuada.

Se identificaron correlaciones significativas entre la satisfacción del ciudadano y la frecuencia de participación ciudadana electrónica.

El 53.8% de los encuestados ha utilizado servicios electrónicos en los últimos 12 meses, y un 47.1% los emplea "frecuentemente" o "siempre". Además, los servicios más utilizados incluyen solicitudes de documentos y pagos de impuestos. Estos datos indican un nivel moderado de adopción de los servicios electrónicos, aunque el 27.9% de los encuestados indicó que nunca o rara vez los utiliza. Esto sugiere la necesidad de estrategias para aumentar la promoción y el acceso a estos servicios, especialmente en poblaciones con menor nivel de familiaridad tecnológica (17.3% reportaron un nivel bajo o muy bajo).

Los resultados del estudio preliminar realizado en 2022/2023 revelaron la falta de compromiso y participación de los ciudadanos, bajos niveles de preparación, objetivos poco realistas, problemas de financiación, problemas de acceso y falta de la legislación necesaria. Los informantes de las entrevistas han declarado que en este momento no existe una



estrategia evidente para incorporar a los empleados del gobierno y que se necesita una estrategia tangible de gestión del cambio que, idealmente, debería haber estado funcionando en paralelo con las iniciativas de implementación actualmente en curso.

La eficiencia de los servicios electrónicos fue calificada como "efectiva" o "muy efectiva" por un 52.9% de los encuestados, y la calidad de la atención al cliente recibió una valoración positiva del 40.4%. Sin embargo, un 50% de los encuestados reportó problemas técnicos al utilizar los portales, lo que destaca la necesidad de optimizaciones técnicas en las plataformas. Este resultado refuerza la importancia de garantizar una experiencia fluida y sin interrupciones para los usuarios, tal como lo proponen estudios sobre gobierno electrónico en otras regiones del país.

Aunque el 51.9% de los encuestados participó en encuestas o consultas electrónicas organizadas por el gobierno local, la satisfacción con la participación ciudadana fue baja, con un 44.2% de los encuestados sintiéndose "nada" o "poco satisfecho". Además, un 42.3% consideró que la accesibilidad de los servicios podría mejorar, y un 47.1% reportó haber experimentado problemas relacionados con la transparencia de los portales. Estos resultados sugieren que, aunque las herramientas electrónicas son valoradas positivamente, aún no se explotan completamente para fomentar una mayor inclusión y participación ciudadana.

La percepción general de los servicios electrónicos muestra una tendencia positiva: el 41.3% de los encuestados calificó su nivel de



satisfacción como "bastante satisfecho" o "muy satisfecho". No obstante, siguen existiendo grupos considerables que permanecen indiferentes o insatisfechos con los factores clave, como la usabilidad (40.4% con bajo a puntuación) y la disponibilidad de los servicios (45.2% insatisfechos). Estos resultados son consistentes con la investigación previa que identificó la usabilidad y la calidad de la información como factores críticos a la adopción de TIC en el sector público. Los resultados del estudio actual también están de acuerdo con la información extraída de los estudios en otras regiones de Perú, donde la accesibilidad técnica, la transparencia y la usabilidad se señalan como las áreas clave de éxito de e-gobierno. No obstante, la propia región de Puno tiene problemas específicos con la infraestructura TIC y la alfabetización digital, que afectan la adopción del servicio electrónico en la población rural. Por lo tanto, estos resultados subrayan la necesidad de fortalecer la infraestructura técnica y promocionar las intervenciones educativas para mejorar la alfabetización digital. La percepción favorable del servicio en la población también significa que e-gobierno puede desempeñar un papel vital en la modernización de servicios públicos, si se resuelven los desafíos actuales.



CONCLUSIONES

Primera. - Se determinó que existe una relación moderada entre la implementación del gobierno electrónico y la satisfacción del ciudadano en la región de Puno. Aunque los servicios electrónicos muestran avances en accesibilidad, eficiencia y usabilidad, persisten desafíos relacionados con problemas técnicos, baja participación ciudadana y percepción limitada de transparencia.

Segunda.-. La importancia y beneficios de la implementación del Gobierno Electrónico en las entidades gubernamentales de aspecto local es crucial y la participación ciudadana electrónica es una realidad, con casi la mitad de los ciudadanos participando en encuestas y consultas en línea.

Tercera. - El nivel de implementación del gobierno electrónico fue evaluado como regular. Aunque más de la mitad de los encuestados ha utilizado servicios electrónicos en los últimos 12 meses (53.8%), un 50% reportó problemas técnicos, lo que sugiere deficiencias en la infraestructura tecnológica y en la capacitación de los funcionarios.

Cuarta. - El nivel de satisfacción del ciudadano con los servicios electrónicos fue valorado como moderado, con un 41.3% de los encuestados calificándose como "bastante satisfechos" o "muy satisfechos". Sin embargo, un 28.8% expresó indiferencia y un 24% insatisfacción, destacando la necesidad de mejorar la usabilidad, la accesibilidad y la transparencia de los servicios electrónicos.



RECOMENDACIONES

Primera. - Se sugiere una evaluación continua de los portales web gubernamentales para abordar áreas de mejora identificadas durante la observación y explorar la implementación de nuevas tecnologías para expandir y diversificar los servicios electrónicos disponibles.

Segunda. - Considerar la implementación de plataformas interactivas sugeridas por los ciudadanos para fomentar un diálogo más directo también desarrollar campañas de concientización para promover la participación ciudadana en eventos y consultas en línea.

Tercera. - La Implementar estrategias para mejorar la eficacia de los trámites en línea, abordando los aspectos señalados por los ciudadanos insatisfechos y continuar programas de alfabetización digital para asegurar una participación más efectiva y satisfactoria.

Cuarta. - Explorar en profundidad la percepción de los ciudadanos sobre la seguridad de los datos en los servicios electrónicos gubernamentales así mismo realizar estudios comparativos con otras regiones para obtener una perspectiva más amplia sobre la implementación del Gobierno Electrónico.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almarabeh, T y Abu Ali (2023); un marco general para el gobierno electrónico; Definición Madurez Desafíos, Oportunidades y Éxitos; Revista europea de investigación científica ISSN 1450-216X, vol. 39, núm. 1 (2023), págs. 29-42
- AL-Shehry, AM (2018), Transformación hacia el gobierno electrónico en el Reino de Arabia Saudita: Perspectivas tecnológicas y organizacionales, Universidad De Montfort, Reino Unido
- Al-Omari, A y Al-Omari, H (2020) Modelo de evaluación de la preparación del gobierno electrónico: Revista de Ciencias de la Computación, 2 (11): 841-845
- Andersen, KV y Henriksen, HZ (2022): El primer tramo de la investigación del gobierno electrónico: Dominios y áreas de aplicación 2019–2021. Revista internacional de investigación sobre gobierno electrónico, 1(4), 26–44.
- Andersen, KV y Henriksen, HZ, (2020) Modelos de madurez del gobierno electrónico: extensión del modelo de Layne y Lee: Información Gubernamental Trimestral 23 (2020) 236– 248
- Andy, F., (2022) Descubriendo estadísticas, ANOVA independiente de una vía [http// www.discoveringstatistics.com](http://www.discoveringstatistics.com)
- Ansoff, HI (2020) Estrategia corporativa. Nueva York: McGraw-Hill.
- Aoki, M. (2020) la teoría del juego cooperativo de la empresa, Clarendon Press, Oxford
- Axelsson, K., Melin, U. y Lindgren, I. (2023) Exploración de la importancia de la participación ciudadana y el involucramiento en proyectos de gobierno



- electrónico: práctica, incentivos y organización. Transformación del gobierno: personas, procesos y políticas, 4(4) p Política, 4(4), p. 299-321
- Ajzen, I (2019) La teoría del comportamiento planificado. *Comportamiento Organizacional y Procesos de Decisión Humana*, 50(2), 179-211.
- Ajzen, I., Fishbein, M (2019): *Comprender las actitudes y predecir el comportamiento social*.
Prentice-Hall Englewood Cliffs, Nueva Jersey
- Bagozzi, R. (2019) El legado del modelo de aceptación de tecnología y una propuesta para un cambio de paradigma. *Revista de la Asociación de Sistemas de Información*, 8(4), 244-254.
- Bailey, S., Falconer, P., Foley, M., McPherson, G. y Graham, M. (2018) 'Cobro por admisión a museos y galerías: argumentos y evidencia', *Gestión y curaduría de museos*, 16(4) pp355-369
- Bailey, Stephen y Falconer, Peter (2019) Cobro por la entrada a museos y galerías: un marco para analizar el impacto en el acceso, *Diario de Economía Cultural*, 22 pp167-177
- Bailey, A (2022) Problemas que afectan la sostenibilidad social de los telecentros en contextos en desarrollo: un estudio de campo de dieciséis telecentros en Jamaica, *Revista electrónica de sistemas de información en países en desarrollo*, 36 (4), 1-18
- Bannister, F (2019) la maldición del punto de referencia, una evaluación de la validez y el valor de las comparaciones de gobierno electrónico, *Revista Internacional de Ciencias Administrativas*, 73 (2), 171-188



- Barreiro, PL, and Albandoz, JP (2021) Población y Muestra: Técnicas de Muestreo, Matemáticas de gestión para escuelas europeas MaMaEusch (994342-CP-1-2021-1- DECOMENIUS-C21.
- Evaluación de preparación electrónica de Puno (2022): documento de política del gobierno de Puno
- Puno MDGR (2022) Informe de los Objetivos de Desarrollo del Milenio: Puno from Independence to Vision 2016.
- Política Nacional de TIC de Puno (2019) Política del Gobierno de Puno Documento Consejo Visión 2016 de Puno (2023): Visión 2016. Gaborone, Puno.
- Perú; Las TIC ayudan a mejorar vidas (2023); Discurso del Ministro de Comunicación, Ciencia y Tecnología de Puno, martes 18 de mayo de 2023
- Estrategia nacional de gobierno electrónico de Puno, (2021) República de Puno (consultado el 13 de junio de 2022)<http://www.gov.bw/Global/MTC/E-gov.Working-Draft%20Strategy.pdf>
- Puno Country Profile (2022) Programa Global NASTAD, Alianza Nacional de Directores Estatales y Territoriales de SIDA Washington DC.
- Creswell, JW, (2021) Diseño de investigación: enfoques de métodos cualitativos, cuantitativos y mixtos.Sabio, mil robles
- Creswell, JW, Plano Clark, VL, (2019). El diseño y la realización de la investigación de métodos mixtos.Sabio, mil robles
- Creswell, J (2019) (Ed.) Investigación cualitativa y diseño de investigación, elección entre cinco enfoques (2ª ed.).Thousand Oaks, California: Publicaciones Sage.



- Crotty, M. (2019) Fundamentos de la investigación social, St. Leonards: Allen & Unwin
- Cronbach, L. J (2021) "Validación de prueba". En Medición Educativa" (2ª edición), Thorndike, RL (Ed.), Consejo Americano de Educación, Washington DC, pp.: 443- 507
- Culbertson, S (2023) Proyecto de Gobierno Electrónico: Gobierno Electrónico y Cambio Organizacional, Servicio de Gestión Pública.
- Curtin, GG, Sommer, MH y Vis Sommer, V. (2021) Introducción: En Curtin, GG, Sommer, MH y Vis Sommer, V. (Eds) the World of E-Government. Nueva York: The Haworth Political Press, 1-16.
- Dadá, D. (2020). El fracaso del gobierno electrónico en los países en desarrollo: una revisión de la literatura, En Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries, EJISDC (2020) 26, 7. pp 1-10
- Dada, D (2020) E-preparación para países en desarrollo: cambiar el enfoque del medio ambiente a los usuarios. Gobierno electrónico Revista de sistemas de información en países en desarrollo EJISDC - ejisdc.org
- Davis, FD (2023). Un modelo de aceptación de tecnología para probar empíricamente nuevos sistemas de información de usuario final: teoría y resultados, tesis doctoral, Sloan School of Management, Instituto de Tecnología de Massachusetts.
- Davis, FD (2023) Utilidad percibida, facilidad de uso percibida y aceptación de la tecnología de la información por parte del usuario: MIS Quarterly 13, págs. 319-339



- Davis, F., Bagozzi, R. y Warshaw, P (2023) Aceptación del usuario de la tecnología informática: una comparación de dos modelos teóricos, *Ciencias de la administración*, 35(8) 982-1003.
- Davis, FD, Bagozzi, RP y Warshaw, P. R (2021) Motivación extrínseca e intrínseca para usar computadoras en el lugar de trabajo. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 22(14), pp1-32
- Dawes, S. (2022). Gobernanza en la era digital: un marco de investigación y acción para un futuro incierto. *Información Gubernamental Trimestral*, (26:2), pp. 257-264
- De, W (2022) Gobernanza y operaciones aduaneras: el papel de la tecnología de la información y las comunicaciones, Conferencia regional sobre clima de inversión y competitividad en Asia oriental, 21 y 22 de noviembre de 2022 Kaula Lumpur
- De, R. (2022) Sistemas de gobierno electrónico en países en desarrollo: partes interesadas y conflicto. Trabajo presentado en el Gobierno Electrónico: Cuarta Conferencia Internacional, EGOV 2022, Berlín / Heidelberg.
- Denzin, NK (2020). El acto de investigación: una introducción teórica a los métodos sociológicos. Nueva York: McGraw-Hill.
- Denzin, NK y Lincoln, Y. S (2019) Manual de investigación cualitativa. Sage Production, Inc. EE. UU.
- Goldkuhl, G. (2022): Significados del pragmatismo: formas de realizar investigaciones sobre sistemas de información. VITS Research Network, Aceptado en la 2ª Conferencia Internacional sobre Acción en Lenguaje, Organizaciones y Sistemas de Información (ALOIS-2022), 17 y 18 de marzo de 2022, Universidad de Linköping, Suecia.



- Grand, B. et al (2018) Sesigo: Informe de evaluación de las necesidades comunitarias y de bibliotecarios, Departamento de Biblioteconomía y Estudios de la Información, Universidad de Puno.
- Grand, B., et al (2023) Evaluación de impacto del proyecto Sesigo, Informe de estudio de referencia–2022, Departamento de estudios de bibliotecas e información, Universidad de Puno
- Grant, G. y Chau, D. (2022), "Desarrollo de un marco genérico para el gobierno electrónico",
Revista de Gestión de la Información Global, vol. 13, núm. 1, págs. 1-30.
- Gronlund, A (2020) ¿Qué hay en un campo? Explorando el dominio del gobierno electrónico, Actas de los 38elConfereencia Internacional de Hawái sobre Ciencias de Sistemas Hawái
- Gregory, S. (2020) La naturaleza de la teoría en los sistemas de información, septiembre de 2020. MIS Trimestral, 30(3), 611-642
- Grix, J., (2022). Los fundamentos de la investigación, publicado por Palgrave Macmillan, Nueva York.
- Guba, EG y Lincoln, YS (2019) Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa. En NK Denzin & YS Lincoln (Eds.), Manual de investigación cualitativa (págs. 105-117). Thousand Oaks, CA: Sabio
- Guion, L. A (2023): Triangulación: Establecimiento de la validez de los estudios cualitativos, Instituto de Ciencias Agrícolas y Alimentarias, Universidad de Florida
- Gupta, MP y Jana, D (2021) Evaluación del gobierno electrónico: un marco y un estudio de caso,
Información Gubernamental Trimestral, 20(4), 365–387



- Gupta, B., Dasgupta, S. y Gupta, A (2018) "Adopción de las TIC en una organización gubernamental en un país en desarrollo: un estudio empírico".Revista de sistemas de información estratégica, 17 (2): 140–154
- Halcro, K (2018) Partes interesadas: ¿una fuente de ventaja competitiva? Un análisis de la influencia de las partes interesadas en las estrategias de los museos independientes, rurales y escoceses durante su ciclo de vida organizativo Universidad Queen Margaret Septiembre de 2018
- Hanna. K. N, Qiang, CZ, Kimura, K. y Kuek, SC(2022). Gobierno Electrónico Nacional
- Hart, C (2019) Realización de una revisión de la literatura de investigación: liberación de la imaginación de la investigación de las ciencias sociales Sabio de Londres
- Hartland-Thunberg, P (2020). Puno: una economía africana en crecimiento. Westview Press: Boulder, Colorado
- Heeks, R 2020) Datos del gobierno: comprensión de las barreras para el acceso y uso de los ciudadanos, I Serie de documentos de trabajo del gobierno No.10
- Heeks, R. (2021) Understanding E-governance for Development, I Government Working Paper Series, N0.11/ 2021 Manchester Institute for Development Policy and Management.



Apéndice 1 Matriz de consistencia



PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	METODOLOGIA
<p>PG</p> <p>¿ Qué relación existe entre la implementación del Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Ciudadano en la región de Puno 2023?</p> <p>PE</p> <p>1 ¿Cuál es la importancia y beneficios de la implementación del Gobierno Electrónico en las entidades gubernamentales de aspecto local ?</p> <p>2 ¿Cuál es el nivel de implementación del Gobierno Electrónico por parte de los funcionarios de la municipalidad distrital de Puno 2023?</p> <p>3 ¿Cuál es el nivel de satisfacción del Ciudadano, respecto al uso de las TICS empleadas por los funcionarios en la región de Puno 2023?</p>	<p>OG</p> <p>Determinar la relación entre la implementación del Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Ciudadano en la en la región de Puno 2023.</p> <p>O.E</p> <p>1. Describir teóricamente la importancia y beneficios de la implementación del Gobierno Electrónico en las entidades gubernamentales de aspecto local.</p> <p>2. Analizar el nivel de implementación del Gobierno Electrónico por parte de los funcionarios de la municipalidad distrital de Puno 2023.</p> <p>3. Analizar el nivel de satisfacción del Ciudadano, respecto al uso de las TICS empleadas por los funcionarios en la región de Puno 2023.</p>	<p>HG.</p> <p>La relación entre la implementación del Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Ciudadano es regular en la en la región de Puno 2023.</p> <p>HG.</p> <p>1. La importancia y beneficios de la implementación del Gobierno Electrónico es altamente importante en las entidades gubernamentales de aspecto local.</p> <p>2. El nivel de implementación del Gobierno Electrónico por parte de los funcionarios de la municipalidad distrital de Puno 2023 es regular.</p> <p>3. El nivel de satisfacción del Ciudadano, respecto al uso de las TICS empleadas por los funcionarios en la región de Puno 2023 es regular.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Gobierno electrónico</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción del ciudadano</p>	<p>Transformación</p> <p>Presencia</p> <p>Interacción</p> <p>Atención</p> <p>Seguridad</p> <p>Percepción</p>	<p>Información</p> <p>Seguimiento</p> <p>Virtualidad</p> <p>Solicitud</p> <p>Portal web</p> <p>Transparencia</p> <p>Claridad</p> <p>Amabilidad</p> <p>Agilidad</p>	<p>Tipo:</p> <p>Correlacional descriptivo</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>descriptivo</p> <p>Diseño:</p> <p>diseño no experimental; transeccional o transversal.</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>compuesta por una población de 109 gobiernos locales.</p> <p>MUESTRA</p> <p>es probabilística aleatoria simple de 26 gobiernos</p> <p>TÉCNICAS</p> <p>cuestionario y ficha de observación.</p>



Apéndice 2 Instrumentos

Cuestionario sobre la Implementación del Gobierno Electrónico y Satisfacción del Ciudadano en la Región de Puno (2023)

Instrucciones:

Por favor, responda a cada pregunta de acuerdo con su experiencia y percepción.

Sus respuestas son fundamentales para comprender la situación actual y mejorar la utilización del GE en la región.

I. Datos Demográficos:

- 1 Edad: _____
- 2 Género: () Masculino () Femenino () Otro
- 3 Ocupación: _____
- 4 Nivel Educativo: _____

II. Percepción sobre la Implementación del Gobierno Electrónico:

- 5 En una escala del 1 al 5, ¿cómo evaluaría la accesibilidad de los portales web gubernamentales de la región de Puno? (1 = Muy baja, 5 = Muy alta)
- 6 ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios electrónicos proporcionados por el gobierno local? () Nunca () Raramente () Ocasionalmente () Frecuentemente () Siempre
- 7 ¿Cómo calificaría la eficacia de los servicios en línea para la realización de trámites y consultas? (1 = Poco efectivos, 5 = Muy efectivos)
- 8 ¿Ha experimentado algún problema técnico al utilizar los portales web



gubernamentales? () Sí () No

9 ¿Cómo calificaría su nivel de familiaridad con el uso de tecnologías de la información y comunicación? (1 = Muy bajo, 5 = Muy alto)

III. Participación Ciudadana Electrónica:

10 ¿Ha participado en encuestas en línea o consultas electrónicas organizadas por el gobierno local? () Sí () No

11 En su opinión, ¿cómo podría mejorarse la participación ciudadana a través de plataformas electrónicas?

12 ¿Cómo calificaría la disponibilidad de información clara y comprensible en los portales web gubernamentales? (1 = Muy baja, 5 = Muy alta)

13 ¿Ha utilizado alguna vez datos abiertos proporcionados por el gobierno local para sus propios fines? () Sí () No

14 ¿Está satisfecho con la transparencia de los servicios gubernamentales?

15 ¿Está satisfecho con la participación ciudadana en los servicios gubernamentales?

IV. Experiencia con los Servicios Electrónicos:

16 ¿Ha utilizado algún servicio de gobierno electrónico en los últimos 12 meses?

17 ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios electrónicos proporcionados por el gobierno local? () Nunca () Raramente () Ocasionalmente () Frecuentemente () Siempre

18 ¿Qué tipo de servicios electrónicos ha utilizado con mayor frecuencia? (Por ejemplo: pago de impuestos, solicitud de documentos, participación en



encuestas, etc.)

- 19 En una escala del 1 al 5, ¿cómo evaluaría la eficiencia en la resolución de trámites a través de los servicios electrónicos? (1 = Poco eficiente, 5 = Muy eficiente)
- 20 ¿Ha experimentado algún problema técnico al utilizar los portales web gubernamentales? () Sí () No (En caso afirmativo, por favor, describa)
- 21 ¿Está satisfecho con la disponibilidad de los servicios de gobierno electrónico?

V. Satisfacción del Ciudadano:

- 22 En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los servicios electrónicos ofrecidos por el gobierno local? (1 = Muy insatisfecho, 5 = Muy satisfecho)
- 23 ¿Recomendaría el uso de los servicios electrónicos gubernamentales a otros ciudadanos? () Sí () No (En caso negativo, por favor, explique)
- 24 ¿Cómo calificaría la calidad de la atención al cliente recibida al utilizar servicios electrónicos? (1 = Muy baja, 5 = Muy alta)
- 25 ¿Recomendaría el uso de los servicios electrónicos gubernamentales a otros ciudadanos? () Sí () No (En caso negativo, por favor, explique)
- 26 ¿Está satisfecho con la accesibilidad de los servicios de gobierno electrónico?
- 27 En general, ¿está satisfecho con los servicios gubernamentales que recibe?
- 28 ¿Está satisfecho con la usabilidad de los servicios de gobierno electrónico?
- 29 ¿Está satisfecho con la calidad de los servicios de gobierno electrónico?



Apéndice 3 Validez de instrumentos



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FICHA DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTO

El instrumento de gran relevancia para lograr que sean válidos y que sean los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del Experto : Dr. David Juan Gutierrez Mayta
Formación académica : Doctor en Administración
Áreas de experiencia profesional : Administración
Tiempo : 20 años
Actual : Docente
Institución : Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

DATOS GENERALES:

1.3. Título de la Investigación: *Implementación del gobierno electrónico y su relación con la satisfacción del ciudadano en la región de Puno 2023.*

1.4. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: Cuestionario

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno							
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96				
1. CLARIDAD	Los indicadores están claros y bien definidos																				88				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresados en conductas observables																					84			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance del tema de investigación																						86		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																						85		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																						88		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la investigación																						82		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																						82		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																						87		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al apropiado del diagnóstico																						83		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																						63		

Calificación	81-100	Muy bueno
87	61-80	Buena
	41-60	Regular
	21-40	Baja
	00-20	Deficiente



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Validez de contenido

Cuadro 1

Evaluación Final

Evaluación	
Ítems	Calificación
30	87

Firma y sello del profesional



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FICHA DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTO

El instrumento de gran relevancia para lograr que sean validos y que sean los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del Experto : Dr. Benigno Callata Quispe
Formación académica : Doctor en Administración
Áreas de experiencia profesional : Administración
Tiempo Actual : 20 años
Institución : Docente
Institución : Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

DATOS GENERALES:

1.1. Titulo de la Investigación: *Implementación del gobierno electrónico y su relación con la satisfacción del ciudadano en la región de Puno 2023.*

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: Cuestionario

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. CLARIDAD	Los indicadores están claros y bien definidos																			88		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresados en conductas observables																			85		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance del tema de investigación																			86		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			84		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			88		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la investigación																			82		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos																			82		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																			87		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al apropiado del diagnóstico																			84		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			82		

Calificación	81-100	Muy bueno
87	61-80	Bueno
	41-60	Regular
	21-40	Baja
	00-20	Deficiente



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Validez de contenido

Cuadro 1

Evaluación Final

Evaluación	
Ítems	Calificación
30	87

Firma y sello del profesional



Apéndice 4 Tratamiento de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Pregunta1	Cadena	8	0	Edad: _____	{1, menos d...	Ninguno	3	Izquierda	Nominal	Entrada
2	Pregunta2	Cadena	8	0	Género: () Mas...	{1, Hombre}...	Ninguno	3	Izquierda	Nominal	Entrada
3	Pregunta3	Cadena	8	0	Ocupación: ____...	{1, Operario}...	Ninguno	3	Izquierda	Nominal	Entrada
4	Pregunta4	Cadena	8	0	Nivel Educativo:...	{1, Primaria}...	Ninguno	3	Izquierda	Nominal	Entrada
5	Pregunta5	Cadena	8	0	En una escala ...	{1, Muy baj...	Ninguno	3	Izquierda	Nominal	Entrada
6	Pregunta6	Cadena	8	0	¿Con qué frequ...	{1, Nuca}...	Ninguno	3	Izquierda	Nominal	Entrada
7	Pregunta7	Cadena	8	0	¿Cómo calificar...	{1, Poco efe...	Ninguno	3	Izquierda	Nominal	Entrada
8	Pregunta8	Cadena	8	0	¿Ha experimen...	{0, no}...	Ninguno	3	Izquierda	Nominal	Entrada
9	Pregunta9	Cadena	8	0	¿Cómo calificar...	{1, Muy baj...	Ninguno	3	Izquierda	Nominal	Entrada
10	Pregunta10	Cadena	8	0	¿Ha participado...	{0, no}...	Ninguno	2	Izquierda	Nominal	Entrada
11	Pregunta11	Cadena	8	0	¿Podría mejora...	{0, no}...	Ninguno	3	Izquierda	Nominal	Entrada
12	Pregunta12	Cadena	8	0	¿Cómo calificar...	{1, Muy baj...	Ninguno	3	Izquierda	Nominal	Entrada
13	Pregunta13	Cadena	8	0	¿Ha utilizado al...	{0, no}...	Ninguno	3	Izquierda	Nominal	Entrada
14	Pregunta14	Cadena	8	0	¿Está satisfech...	{1, Nada sat...	Ninguno	3	Izquierda	Nominal	Entrada
15	Pregunta15	Cadena	8	0	¿Está satisfech...	{1, Nada sat...	Ninguno	3	Izquierda	Nominal	Entrada
16	Pregunta16	Cadena	8	0	¿Ha utilizado al...	{0, no}...	Ninguno	3	Izquierda	Nominal	Entrada
17	Pregunta17	Cadena	8	0	¿Con qué frequ...	{1, Nunca}...	Ninguno	2	Izquierda	Nominal	Entrada
18	Pregunta18	Cadena	8	0	¿Qué tipo de s...	{1, Pago de ...	Ninguno	2	Izquierda	Nominal	Entrada
19	Pregunta19	Cadena	8	0	En una escala ...	{1, Poco efe...	Ninguno	2	Izquierda	Nominal	Entrada
20	Pregunta20	Cadena	8	0	¿Ha experimen...	{0, no}...	Ninguno	2	Izquierda	Nominal	Entrada
21	Pregunta21	Cadena	8	0	¿Está satisfech...	{1, Nada sat...	Ninguno	2	Izquierda	Nominal	Entrada
22	Pregunta22	Cadena	8	0	En general, ¿c...	{1, Nada sat...	Ninguno	2	Izquierda	Nominal	Entrada
23	Pregunta23	Cadena	8	0	¿Recomendaría...	{0, no}...	Ninguno	2	Izquierda	Nominal	Entrada
24	Pregunta24	Cadena	8	0	¿Cómo calificar...	{1, Muy baj...	Ninguno	2	Izquierda	Nominal	Entrada
25	Pregunta25	Cadena	8	0	¿Está satisfech...	{1, Nada sat...	Ninguno	2	Izquierda	Nominal	Entrada
26	Pregunta26	Cadena	8	0	En general, ¿e...	{1, Nada sat...	Ninguno	2	Izquierda	Nominal	Entrada
27	Pregunta27	Cadena	8	0	¿Está satisfech...	{1, Nada sat...	Ninguno	2	Izquierda	Nominal	Entrada
28											



	Pregunta1	Pregunta2	Pregunta3	Pregunta4	Pregunta5	Pregunta6	Pregunta7	Pregunta8	Pregunta9	Pregunta10	Pregunta11	Pregunta12	Pregunta13	Pregunta14	Pregunta15	Pregunta16	Pregunta17	Pregunta18	Pregunta19	Pregunta20	Pregunta21	Pregunta22	Pregunta23	Pregunta24	Pregunta25	Pregunta26	Pregunta27
38	menos de 35 años	Hombre	Ad...	Su... regular	Nuca	no efectivos	no	reg... no	si	reg... no	Indi...	Po... no	F... O...	efectivos	no	Poco Satisfecho	Nada satisfecho	si	regular	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Muy satisfecho	Nada satisfecho	Muy satisfecho			
39	mas de 45 años	Hombre	otro	Se... regular	Siempre	muy efectivos	no	reg... si	si	alta no	Ba... Mu... si	R... S...	regular	no	Nada satisfecho	Indiferente	si	baja	Bastante Satisfec...	Nada satisfecho	Indiferente						
40	menos de 35 años	Hombre	Ad...	otro Muy baja	Raramente	regular	no	Mu... no	si	reg... no	Ba... Na... si	N... P...	no efectivos	si	Nada satisfecho	Poco Satisfecho	no	baja	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho					
41	mas de 45 años	Mujer	Ad...	Se... baja	Siempre	regular	no	alta si	si	alta si	Indi... Indi... si	S... P...	regular	si	Nada satisfecho	Muy satisfecho	no	Muy alta	Muy satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho					
42	mas de 45 años	Mujer	Te... Su...	baja	Frecuentemente	muy efectivos	no	reg... si	si	reg... si	Indi... Po... si	S... S...	efectivos	si	Nada satisfecho	Indiferente	no	regular	Bastante Satisfec...	Indiferente	Bastante Satisfec...	Bastante Satisfec...	Bastante Satisfec...				
43	menos de 35 años	Hombre	Op... otro	Muy alta	Frecuentemente	Poco efectivos	si	reg... no	si	baja si	Ba... Po... si	S... P...	Poco efectivos	no	Muy satisfecho	Poco Satisfecho	no	regular	Muy satisfecho	Bastante Satisfec...	Bastante Satisfec...	Bastante Satisfec...					
44	menos de 35 años	Hombre	Ad...	Su... regular	Siempre	regular	si	alta si	no	alta no	Indi... Po... no	N... O...	Poco efectivos	si	Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	no	regular	Nada satisfecho	Indiferente	Bastante Satisfec...	Bastante Satisfec...					
45	menos de 40 años	Mujer	Ad...	Su... Muy baja	Nuca	muy efectivos	no	baja no	no	Mu... si	Mu... Mu... si	N... O...	regular	no	Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	si	baja	Indiferente	Muy satisfecho	Poco Satisfecho						
46	menos de 35 años	Mujer	Te... Su...	baja	Frecuentemente	no efectivos	no	reg... no	si	Mu... no	Ba... Po... no	F... C...	no efectivos	no	Poco Satisfecho	Poco Satisfecho	si	Muy alta	Muy satisfecho	Bastante Satisfec...	Indiferente	Bastante Satisfec...	Indiferente				
47	menos de 25 años	Mujer	otro	Se... alta	Frecuentemente	muy efectivos	si	reg... si	si	alta si	Indi... Na... si	N... P...	no efectivos	si	Indiferente	Nada satisfecho	si	Muy alta	Nada satisfecho	Indiferente	Nada satisfecho	Nada satisfecho					
48	menos de 25 años	Mujer	otro	Su... Muy baja	Raramente	regular	si	baja si	si	Mu... no	Ba... Ba... no	O... O...	efectivos	no	Poco Satisfecho	Nada satisfecho	no	regular	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente					
49	menos de 35 años	Mujer	otro	otro regular	Nuca	efectivos	no	alta no	si	alta si	Mu... Mu... si	R... O...	regular	si	Muy satisfecho	Nada satisfecho	si	regular	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Poco Satisfecho					
50	menos de 25 años	Mujer	Te... otro	Muy alta	Frecuentemente	regular	no	Mu... no	no	Mu... no	Mu... Mu... no	N... S...	efectivos	no	Nada satisfecho	Indiferente	no	regular	Muy satisfecho	Bastante Satisfec...	Bastante Satisfec...	Bastante Satisfec...					
51	menos de 40 años	Mujer	Op... Pri...	baja	Nuca	no efectivos	si	reg... no	si	baja no	Ba... Po... si	F... O...	muy efectivos	si	Indiferente	Bastante Satisfec...	no	Muy alta	Indiferente	Bastante Satisfec...	Bastante Satisfec...						
52	menos de 25 años	Hombre	Te... Se...	alta	Raramente	efectivos	no	baja no	no	reg... si	Mu... Indi... si	S... C...	regular	si	Muy satisfecho	Bastante Satisfec...	no	Muy baja	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Poco Satisfecho					
53	menos de 35 años	Hombre	otro	Su... alta	Raramente	efectivos	si	Mu... no	no	baja no	Indi... Po... si	O... C...	efectivos	no	Muy satisfecho	Bastante Satisfec...	si	Muy baja	Indiferente	Nada satisfecho	Muy satisfecho						
54	menos de 30 años	Hombre	Ad... otro	Muy alta	Frecuentemente	no efectivos	no	Mu... no	no	Mu... si	Mu... Po... no	F... O...	efectivos	no	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfec...	si	baja	Nada satisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente						
55	menos de 35 años	Hombre	Ad... Pri...	alta	Raramente	regular	si	baja no	si	Mu... si	Po... Indi... si	S... C...	Poco efectivos	si	Indiferente	Muy satisfecho	no	alta	Bastante Satisfec...	Muy satisfecho	Indiferente						
56	menos de 35 años	Mujer	Te... otro	alta	Raramente	muy efectivos	no	Mu... no	no	reg... si	Na... Na... si	N... P...	regular	no	Bastante Satisfecho	Poco Satisfecho	si	baja	Bastante Satisfec...	Poco Satisfecho	Bastante Satisfec...	Bastante Satisfec...					
57	menos de 40 años	Mujer	Op... Pri...	alta	Siempre	efectivos	si	reg... no	si	Mu... si	Na... Ba... no	F... P...	Poco efectivos	si	Bastante Satisfecho	Nada satisfecho	no	alta	Poco Satisfecho	Bastante Satisfec...	Bastante Satisfec...	Indiferente					
58	menos de 25 años	Hombre	Te... otro	alta	Siempre	regular	si	alta si	si	alta no	Ba... Mu... si	S... P...	Poco efectivos	no	Nada satisfecho	Indiferente	si	Muy alta	Muy satisfecho	Poco Satisfecho	Poco Satisfecho	Poco Satisfecho					
59	menos de 40 años	Hombre	otro	Su... Muy alta	Ocasionalmente	Poco efectivos	si	Mu... si	no	alta si	Mu... Po... si	S... S...	regular	si	Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	no	Muy alta	Poco Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho					
60	menos de 35 años	Mujer	Op... Se...	alta	Nuca	efectivos	si	Mu... no	no	baja no	Indi... Po... no	F... S...	efectivos	si	Indiferente	Nada satisfecho	si	Muy alta	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Poco Satisfecho						
61	mas de 45 años	Mujer	otro	Se... Muy alta	Nuca	muy efectivos	si	reg... no	no	Mu... si	Indi... Mu... no	N... O...	Poco efectivos	si	Muy satisfecho	Muy satisfecho	si	Muy alta	Indiferente	Poco Satisfecho	Bastante Satisfec...	Bastante Satisfec...					
62	menos de 30 años	Mujer	Te... otro	alta	Siempre	Poco efectivos	no	Mu... si	si	Mu... no	Mu... Po... no	S... S...	efectivos	si	Nada satisfecho	Bastante Satisfec...	si	alta	Nada satisfecho	Muy satisfecho	Bastante Satisfec...	Bastante Satisfec...					
63	menos de 25 años	Mujer	Ad... Pri...	alta	Nuca	efectivos	no	reg... si	no	reg... no	Indi... Mu... si	O... P...	regular	si	Muy satisfecho	Indiferente	no	alta	Indiferente	Muy satisfecho	Indiferente						
64	menos de 40 años	Hombre	otro	otro Muy baja	Raramente	no efectivos	no	Mu... si	no	reg... no	Indi... Po... si	F... P...	regular	si	Indiferente	Poco Satisfecho	si	Muy alta	Bastante Satisfec...	Muy satisfecho	Bastante Satisfec...	Bastante Satisfec...					
65	menos de 35 años	Hombre	Ad... Su...	baja	Nuca	Poco efectivos	no	alta si	no	reg... no	Ba... Po... si	R... P...	efectivos	si	Indiferente	Bastante Satisfec...	no	Muy baja	Bastante Satisfec...	Muy satisfecho	Poco Satisfecho						
66	mas de 45 años	Mujer	otro	Su... Muy alta	Nuca	Poco efectivos	si	alta no	si	reg... no	Na... Po... no	O... C...	muy efectivos	si	Bastante Satisfecho	Nada satisfecho	no	baja	Indiferente	Nada satisfecho	Poco Satisfecho						
67	mas de 45 años	Mujer	Op... otro	regular	Raramente	muy efectivos	no	Mu... no	no	baja si	Indi... Na... no	R... S...	regular	si	Bastante Satisfecho	Nada satisfecho	si	regular	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Poco Satisfecho					
68	mas de 45 años	Hombre	otro	otro baja	Nuca	regular	si	baja no	si	Mu... no	Na... Mu... si	R... O...	muy efectivos	si	Nada satisfecho	Muy satisfecho	si	alta	Bastante Satisfec...	Muy satisfecho	Muy satisfecho						
69	menos de 35 años	Mujer	otro	otro alta	Siempre	no efectivos	no	alta no	no	reg... si	Ba... Ba... no	S... S...	Poco efectivos	no	Nada satisfecho	Indiferente	si	baja	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Bastante Satisfec...					
70	menos de 40 años	Mujer	Op... Se...	Muy alta	Nuca	regular	no	baja no	si	reg... no	Ba... Indi... si	F... S...	muy efectivos	no	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfec...	si	baja	Poco Satisfecho	Bastante Satisfec...	Bastante Satisfec...	Nada satisfecho					
71	menos de 35 años	Mujer	otro	otro alta	Raramente	Poco efectivos	si	alta no	si	reg... no	Indi... Na... si	O... O...	Poco efectivos	no	Poco Satisfecho	Bastante Satisfec...	no	regular	Poco Satisfecho	Bastante Satisfec...	Bastante Satisfec...	Poco Satisfecho					
72	mas de 45 años	Mujer	Op... Se...	baja	Raramente	no efectivos	si	alta no	no	reg... si	Indi... Po... no	F... P...	muy efectivos	si	Nada satisfecho	Nada satisfecho	no	Muy alta	Muy satisfecho	Bastante Satisfec...	Bastante Satisfec...	Bastante Satisfec...					
73	menos de 40 años	Mujer	Op... Su...	baja	Siempre	muy efectivos	si	baja si	no	Mu... no	Mu... Ba... si	O... S...	regular	no	Indiferente	Muy satisfecho	no	regular	Indiferente	Nada satisfecho	Poco Satisfecho						

Edad: _____ * ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios electrónicos proporcionados por el gobierno local? () Nunca () Raramente () Ocasionalmente () Frecuentemente () Siempre

Tabla cruzada

Recuento

		¿Con qué frecuencia utiliza los servicios electrónicos proporcionados por el gobierno local? () Nunca () Raramente () Ocasionalmente () Frecuentemente () Siempre					Total
		N					
		uc Raramen	Ocaciona	Frecuent	Siemp		
		a	te	lmente	emente	re	
Edad:	menos de 25 años	4	4	1	5	2	16
_____	menos de 30 años	6	4	4	3	5	22
	menos de 35 años	4	6	4	5	4	23
	menos de 40 años	3	2	2	4	8	19
	mas de 45 años	12	3	0	5	4	24
Total		29	19	11	22	23	104

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,450 ^a	16	,246
Razón de verosimilitud	20,647	16	,192
N de casos válidos	104		

a. 18 casillas (72,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,69.

Medidas simétricas^a

	Valor
N de casos válidos	104

a. Los estadísticos de correlación están disponibles sólo para datos numéricos.



Edad: _____ * ¿Cómo calificaría la eficacia de los servicios en línea para la realización de trámites y consultas? (1 = Poco efectivos, 5 = Muy efectivos)

Tabla cruzada

Recuento

		¿Cómo calificaría la eficacia de los servicios en línea para la realización de trámites y consultas? (1 = Poco efectivos, 5 = Muy efectivos)					Total
		Poco efectivos	no efectivos	regular	efectivos	muy efectivos	
Edad: _____	menos de 25 años	0	1	4	6	5	16
	menos de 30 años	3	9	2	6	2	22
	menos de 35 años	5	6	5	3	4	23
	menos de 40 años	3	3	2	5	6	19
	mas de 45 años	4	5	6	2	7	24
Total		15	24	19	22	24	104

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,496 ^a	16	,199
Razón de verosimilitud	23,906	16	,092
N de casos válidos	104		

a. 18 casillas (72,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,31.

Medidas simétricas^a



	Valor
N de casos válidos	104

a. Los estadísticos de correlación están disponibles sólo para datos numéricos.

Edad: _____ * ¿Ha experimentado algún problema técnico al utilizar los portales web gubernamentales? () Sí () No

Tabla cruzada

Recuento

		¿Ha experimentado algún problema técnico al utilizar los portales web gubernamentales? () Sí () No		Total
		No		
		no	si	
Edad: _____	menos de 25 años	10	6	16
	menos de 30 años	15	7	22
	menos de 35 años	10	13	23
	menos de 40 años	9	10	19
	mas de 45 años	11	13	24
Total		55	49	104

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,187 ^a	4	,381
Razón de verosimilitud	4,253	4	,373
N de casos válidos	104		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,54.

Medidas simétricas^a



Valor

N de casos válidos 104

a. Los estadísticos de correlación están disponibles sólo para datos numéricos.

Resumen de Gobiernos locales que se utilizaron de muestra

Nº	Provincia	Distrito Muestra1	Distrito Muestra2
1	AZANGARO	CAMINACA	SAMAN
2	CARABAYA	AYAPATA	USICAYOS
3	CHUCUITO	DESAGUADERO	PISACONA
4	EL COLLAO	CAPAZO	SANTA ROSA
5	HUANCANE	INCHUPALLA	PUSI
6	LAMPA	CABANILLA	PUCARA
7	MELGAR	ANTAUTA	AYAVIRI
8	MOHO	CONIMA	TILALI
9	PUNO	PUNO	CAPACHICA
10	SAN ANTONIO DE PUTINA	PUTINA	SINA
11	SAN ROMAN	JULIACA	CARACOTO
12	SANDIA	PATAMBUCO	PHARA
13	YUNGUYO	COPANI	UNICACHI

Fuente: Elaboración propia



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 08/01/2025

1. Datos del autor (es):

Formulario with fields for: Nombres y Apellidos: HUBER AGUILAR PINTO; Dirección: AV. INAMBARI S/N - DISTRITO SAN GABÁN; DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 43761200; Teléfono: 986 847 272; email: fhuberpk@hotmail.com; Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN; Escuela Profesional o Mención: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES; Título o Grado Académico a optar: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN; Asesor: Dr. JUAN BENITES NORIEGA; Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []; Título: IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN LA REGIÓN DE PUNO 2023; Palabras claves: Gobierno Electrónico, Satisfacción del Ciudadano Implementación. ¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1,2? 1

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados. 2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P59



Firma de Autor



huella digital

07 de enero del 2025

Fecha