



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES



**TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA
GESTIÓN PÚBLICA RELACIÓN GOBIERNO CIUDADANO
EN LOS MUNICIPIOS DE LA REGIÓN PUNO
EN EL AÑO 2023**

TESIS PRESENTADA POR:
ALDO AYVEN OBLITAS ARAGON

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**
MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES

JULIACA – PERÚ
2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES

TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA RELACIÓN GOBIERNO CIUDADANO EN LOS MUNICIPIOS DE LA REGIÓN PUNO EN EL AÑO 2023

TESIS PRESENTADA POR:

ALDO AYVEN OBLITAS ARAGON

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES

APROBADA POR:

PRESIDENTE

: 
Dr. JUAN BENITES NORIEGA

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

ASESOR DE TESIS

: 
Mgtr. LUIS CHAYÑA AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P59



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°0150-2025-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 10 de junio del 2025

VISTOS:

El expediente N° 15387 presentado por el (la) Bachiller: **ALDO AYVEN OBLITAS ARAGON** quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación de tesis, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bachiller: **ALDO AYVEN OBLITAS ARAGON** con número de DNI **40623925** con número de matrícula **1520100405** ha solicitado asignación de jurados, Fecha y hora de sustentación de la Tesis Titulada: **TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA RELACIÓN GOBIERNO CIUDADANO EN LOS MUNICIPIOS DE LA REGIÓN PUNO EN EL AÑO 2023** para optar el GRADO de: **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN** Mención: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez;

Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 18° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, **COMITÉ DE INVESTIGACIÓN**;

Que, mediante Resolución N°2224-2024 -USA-EPG/UANCV SE APRUEBA Y AUTORIZA LA EJECUCION DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACION y con Resolución N°116-2025-USA-EPG/UANCV, se APRUEBA y AUTORIZA EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) Titulada: : **TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA RELACIÓN GOBIERNO CIUDADANO EN LOS MUNICIPIOS DE LA REGIÓN PUNO EN EL AÑO 2023** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59**;

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos en su artículo 28° **DE LA SUSTENTACIÓN.**

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Director de la Escuela de Posgrado mediante acta de sorteo de jurado, con registro N° 000173 de fecha: 06 de junio de 2025 se nomina jurados.

Que, conforme al artículo 66° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que *la Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación científica original 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 artículo 76° del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:
ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR APTO para la sustentación presencial del **INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN** (borrador de tesis), **TITULADO: TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA RELACIÓN GOBIERNO CIUDADANO EN LOS MUNICIPIOS DE LA REGIÓN PUNO EN EL AÑO 2023** del (la) Bach: **ALDO AYVEN OBLITAS ARAGON**, para optar el **GRADO de: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN** Mención: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- Presidente : Dr. **JUAN BENITES NORIEGA**
- Primer miembro : Dr. **JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA**
- Segundo miembro : Dr. **RICHARD CONDORI CRUZ**
- Asesor : Mgtr. **LUIS CHAYÑA AGUILAR**

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- Fecha : **Viernes, 13 de junio del 2025**
- Hora : **3:00 p.m.**
- Lugar : **Aula N°307 Centro Comercial N° 03 UANCV-JULIACA**

ARTÍCULO CUARTO. - El Director de la Escuela de Posgrado queda encargado del cumplimiento de la presente Resolución. Regístrese, comuníquese y archívese.


 UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
 ESCUELA DE POSGRADO
 DIRECCIÓN
 Dr. Javier Romulo Quispe Zapana
 DIRECTOR (e)

DISTRIBUCIÓN:
DIRECCIÓN EPG, INTERESADO.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0116-2025-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 28 de abril de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2024-015284 de fecha 16 de diciembre de 2024, el (la) Bach. ALDO AYVEN OBLITAS ARAGON, con DNI N° 40623925, código de matrícula N° 1520100405, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis); INFORME N° 008-2025-UI-EPG-UANCV y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" del 08 de enero de 2025, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N°2024-015284 el (la) Bach. ALDO AYVEN OBLITAS ARAGON, solicita la revisión y aprobación del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulado: **TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA RELACIÓN GOBIERNO CIUDADANO EN LOS MUNICIPIOS DE LA REGIÓN PUNO EN EL AÑO 2023** Línea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59**, para optar el **GRADO de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**, mención: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **ASESOR Mgtr. LUIS CHAYÑA AGUILAR**; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 008-2024-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, titulado: **TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA RELACIÓN GOBIERNO CIUDADANO EN LOS MUNICIPIOS DE LA REGIÓN PUNO EN EL AÑO 2023** presentado por el (la) Bach. ALDO AYVEN OBLITAS ARAGON, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR, como **ASESOR** al (a) **Mgtr. LUIS CHAYÑA AGUILAR**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.


UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Javier Romulo Quispe Zapana
DIRECTOR (e)

DISTRIBUCIÓN:
DIRECCIÓN EPG, INTERESADO
#EPG/01/2025



TESIS UANCV



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 02224-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 11 de diciembre de 2024

VISTOS:

El Expediente N° 2024-014620 de fecha 28 de noviembre de 2024, el (la) Bach. ALDO AYVEN OBLITAS ARAGON, con DNI N° 40623925, código de matrícula N° 1520100405, quien solicita Revisión de propuesta de Investigación; INFORME N° 001134-2024-UI-EPG-UANCV y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" del 6 de diciembre de 2024, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° 2024-014620 el (la) Bach. ALDO AYVEN OBLITAS ARAGON, solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA RELACIÓN GOBIERNO CIUDADANO EN LOS MUNICIPIOS DE LA REGIÓN PUNO EN EL AÑO 2023** Línea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59**, para optar el GRADO de MAESTRO EN ADMINISTRACION, mención: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró la propuesta del **ASESOR Mgtr. LUIS CHAYÑA AGUILAR**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 001134-2024-UI-EPG-UANCV** y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA RELACIÓN GOBIERNO CIUDADANO EN LOS MUNICIPIOS DE LA REGIÓN PUNO EN EL AÑO 2023** presentado por el (la) Bach. ALDO AYVEN OBLITAS ARAGON, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al (a) Mgtr. LUIS CHAYÑA AGUILAR.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaria Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Leopoldo Wenceslao Corbani Cari
DIRECTOR (e)



12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de fuente excluida

Fuentes principales

- 8%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV

| TITULO | |
|---|---|
| TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA RELACIÓN GOBIERNO CIUDADANO EN LOS MUNICIPIOS DE LA REGIÓN PUNO EN EL AÑO 2023 | |
| Datos de autor | |
| Nombres y Apellidos | ALDO AYVEN OBLITAS ARAGON |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 40623925 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0009-0009-0114-7112 |
| Datos de asesor | |
| Nombres y apellidos | LUIS CHAYÑA AGUILAR |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 02363034 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0009-0007-9829-1721 |
| Datos del jurado | |
| Presidente del jurado | |
| 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 |
| 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 |



| Miembro del jurado 2 | |
|--|---|
| Nombres Y Apellidos | RICHARD CONDORI CRUZ |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 02442917 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0000-0003-2566-3735 |
| Datos de investigación | |
| Línea de investigación | ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P59 |
| Grupo de investigación | No aplica. |
| Agencia de financiamiento | Sin financiamiento. |
| Ubicación geográfica de la investigación | <p>Dirección: REGIÓN PUNO País: PERÚ Departamento: PUNO Provincia: PUNO Distrito: PUNO -15.79095, -70.07057 https://maps.app.goo.gl/QmaUL1vuGcxpgNXC7</p>  |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación | DICIEMBRE 2024 – JUNIO 2025 |
| URL de disciplinas OCDE | Ciencias políticas https://purl.org/perepo/ocde/ford#5.06.00 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 |
| - Librería | |



UNIVERSIDAD ANDINA VESPERTINA DE CUSCO
 ESCUELA DE POSTGRADO

[Signature]

D^r. Jesús Mamari Mamani
 DIRECTOR
 DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ALDO AYVEN OBLITAS ARAGON, identificado con DNI Nro. 40623925 en mi condición de egresado de:

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

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES,

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA RELACIÓN GOBIERNO CIUDADANO EN LOS MUNICIPIOS DE LA REGIÓN PUNO EN EL AÑO 2023

Asesorado por: Mgr. LUIS CHAYÑA AGUILAR

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.

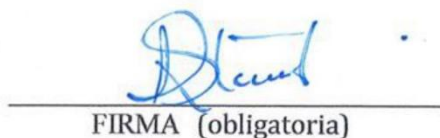
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

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 05 de AGOSTO del 2025


FIRMA (ASESOR)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Esta tesis es dedicada a mi hija Ivanna por enseñarme a ser cada día más exigente conmigo mismo, a mi hijo Piero por enseñarme a ser perseverante por más simple que sea el objetivo y a mi familia por sus palabras de aliento en mis metas de posgrado.



AGRADECIMIENTO

A todos los que intervienen, han intervenido e
intervendrán en la obtención de este posgrado.



ÍNDICE GENERAL

| | |
|------------------------|------|
| DEDICATORIA..... | i |
| AGRADECIMIENTO..... | ii |
| ÍNDICE GENERAL..... | iii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | vi |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | vii |
| RESUMEN..... | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| INTRODUCCIÓN..... | x |

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | |
|---|---|
| 1.1. Exposición de la situación problemática..... | 1 |
| 1.2. Formulación del planteamiento del problema..... | 4 |
| 1.2.1. Pregunta general..... | 4 |
| 1.2.2. Preguntas específicas..... | 4 |
| 1.3. Justificación de la investigación..... | 4 |
| 1.4. Objetivos de la investigación..... | 6 |
| 1.4.1. Objetivo general..... | 6 |
| 1.4.2. Objetivos específicos..... | 6 |
| 1.5. Importancia y alcance de la investigación..... | 6 |
| 1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación..... | 7 |
| 1.7. Hipótesis..... | 7 |
| 1.7.1. Hipótesis general..... | 7 |
| 1.7.2. Hipótesis específicas..... | 7 |
| 1.8. Variables e indicadores..... | 8 |
| 1.8.1. Conceptualización de variables..... | 8 |



1.8.2. Operacionalización de las variables.....9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio 10

2.1.1. A nivel internacional..... 10

2.1.2. A nivel nacional..... 13

2.1.3. A nivel local 16

2.2. Bases teóricas20

2.2.1. Tecnologías de Información y Comunicación20

2.2.2. Gestión pública de Relación Gobierno - Ciudadano26

2.2.3. Dimensión 1: La representación de la gestión pública de Relación
Gobierno - Ciudadano27

2.2.4. Dimensión 2: El alcance de la gestión pública de Relación Gobierno -
Ciudadano.....28

2.2.5. Dimensión 3: La capacidad de monitoreo de la gestión pública de
Relación Gobierno - Ciudadano29

2.3. Marco conceptual..... 35

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la investigación.....38

3.2 Métodos aplicados a la investigación 38

3.3 Tipo de la investigación39

3.4 Nivel de la investigación39

3.5 Diseño de la investigación39

3.6 Población y muestra 40

3.6.1 Población40



- 3.6.2 Muestra40
- 3.7. Técnicas e instrumentos de investigación.....41
 - 3.7.1. Técnicas.....41
 - 3.7.2. Instrumentos41
- 3.8. Confiabilidad y validez de instrumento42
 - 3.8.1. Fiabilidad del instrumento42
 - 3.8.2. Validez del instrumento44
- 3.9. Procedimiento de tratamiento de datos44
- 3.10. Diseño de contrastación de hipótesis45

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

- 4.1. Análisis de resultados47
 - 4.1.1. Análisis descriptivo47
 - 4.1.2. Análisis inferencial63
- 4.2. Discusión69
- CONCLUSIONES.....74
- RECOMENDACIONES76
- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....78
- ANEXOS.....86
 - Anexo 1. Matriz de consistencia87
 - Anexo 2. Instrumento de investigación: para la recolección de percepción de ciudadanos usuarios de municipios.89
 - Anexo 3. Base de datos en base a la percepción y el uso de cuestionario91
 - Anexo 4. Validación de juicio de expertos92



ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1 | Operacionalización de variables | 9 |
| Tabla 2 | Valores para Confiabilidad | 43 |
| Tabla 3 | Valor estimado de fiabilidad | 43 |
| Tabla 4 | Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y Gestión pública relación Gobierno-ciudadano | 47 |
| Tabla 6 | Uso de medio de comunicación | 51 |
| Tabla 7 | Medios de transacción | 53 |
| Tabla 8 | Gestión pública relación gobierno-ciudadano | 55 |
| Tabla 9 | Representación de gestión Relación Gobierno-ciudadano | 57 |
| Tabla 10 | Alcance de la gestión Relación Gobierno-ciudadano | 59 |
| Tabla 11 | Capacidad de monitoreo de gestión Relación Gobierno-ciudadano | 61 |
| Tabla 12 | Prueba de normalidad | 64 |
| Tabla 13 | Hipótesis general | 65 |
| Tabla 14 | Prueba de hipótesis específica 1 | 66 |
| Tabla 15 | Prueba de hipótesis específica 2 | 67 |
| Tabla 16 | Prueba de hipótesis específica 3 | 68 |



ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|-----------|--|----|
| Figura 1. | Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y Gestión pública relación Gobierno-ciudadano | 48 |
| Figura 2. | Acceso a la información y gestión pública relación Gobierno-Ciudadano..... | 50 |
| Figura 3. | Uso de medio de comunicación..... | 52 |
| Figura 4. | Medios de transacción | 54 |
| Figura 5. | Gestión pública - gobierno ciudadano | 56 |
| Figura 6. | Representación de gestión Relación Gobierno-ciudadano | 58 |
| Figura 7. | Alcance de la gestión Relación Gobierno-ciudadano..... | 60 |
| Figura 8. | Capacidad de monitoreo de gestión Relación Gobierno-ciudadano..... | 62 |



RESUMEN

Esta investigación se centra en el objetivo de determinar la relación de la tecnología de información y comunicación en la gestión pública – relación gobierno ciudadano en los municipios de la región Puno en el año 2023. La misma se llevó a cabo utilizando un enfoque basado en cuantitativo, además de usar un diseño que observa el comportamiento de las variables como el no experimental, de corte transversal y en cuanto al nivel es uno correlacional, desde la aplicación del método hipotético deductivo, con una muestra de 384 usuarios de los municipios de la región de Puno, a quienes se les aplicó como instrumentos dos cuestionarios, uno para la variable Tecnologías de Comunicación e Información y otro para la variable Relación Gobierno- Ciudadano. Los resultados permitieron concluir que el grado de correlación Rho Spearman se obtuvo un valor de 0.634, además para la prueba de hipótesis se tiene un valor de $p= 0.000 < 0.05$, lo que indica una significancia aceptable. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis postulada. Asimismo, se evidenció que la variable Tecnología de Información y Comunicación y la gestión pública relación Gobierno-Ciudadano se encuentra en un nivel medio, de acuerdo con el 64.30% de los usuarios de las municipalidades que pertenecen a la región de Puno y respecto a la variable Relación Gobierno-Ciudadano, el 64.80% de los usuarios de los municipios de la región de Puno consideraron que posee un nivel bajo.

Palabras clave: Tecnología de la Información y la Comunicación, Relación Gobierno-Ciudadano, Gestión pública, correlación



ABSTRACT

This research focuses on the objective of determining the relationship of information and communication technology in public management - citizen government in the municipalities of the Puno region in the year 2023. It was carried out using a quantitative-based approach, in addition to using a design that observes the behavior of the variables as non-experimental, cross-sectional and in terms of level, it is correlational, from the application of the hypothetical-deductive method, with a sample of 384 users from the municipalities of the Puno region, to whom two questionnaires were applied as instruments, one for the Information and Communication Technologies variable and another for the Citizen Government variable. The results allowed us to conclude that the degree of Spearman Rho correlation was obtained a value of 0.634, in addition to the hypothesis test there is a value of $0.000 < 0.05$, that to measure significance. Therefore, the postulated hypothesis was accepted. Likewise, it was shown that the variable Information and Communication Technology and Public Management in relation to Citizen Government is at a medium level, according to 64.30% of users from the municipalities that belong to the Puno region and regarding the Citizen Government variable, 64.80% of users from the municipalities in the Puno region considered it to be at a low level.

Keywords: Information and Communication Technology, Government-Citizen Relations, Public Management, Correlation



INTRODUCCIÓN

Hoy en día las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) aluden a un grupo de bienes y servicios articulados por medio de la tecnología informática, la electrónica y las telecomunicaciones, en compleja integración (Cobo, 2009). La globalización y dinamismo cada día más creciente que han provocado las TIC, vienen transformando de manera radical, el funcionamiento y las formas de accionar de las personas, los gobiernos, empresas y sociedades, pues su uso y apropiación en la actualidad, pasaron de ser un sueño a convertirse en parte de su cotidianidad, como herramienta para la promoción y difusión de las diversas actividades y desempeño, con el apoyo de infraestructuras, procesos y servicios.

En ese sentido, producto del mismo proceso de globalización, el uso de las TIC se ha ido asumiendo y extendiéndose masivamente en la gestión de gobierno en sus diferentes niveles, los cuales han implementado distintas herramientas para conectar tanto con sus comunidades, como con sus colaboradores, empresas y otras entidades del gobierno. Esto les permite obtener un mayor posicionamiento en el marco de esa apertura y revolución tecnológica que vive la humanidad, no solo porque les permite ser participantes activos de estos cambios, sino porque esto los hace más atractivos para el ciudadano y la masa votante, lo que repercute en su mantenimiento en el poder y el logro de la gobernabilidad (Cabero, 2006)

En este contexto, la gestión de relación Gobierno-Ciudadano es afectado necesariamente por el uso de las TIC, pues dichos cambios vienen acompañados por la nueva concepción, del Estado como gestor de recursos públicos, al servicio de la población y con el fin de buscar las garantías de una mejor participación de la ciudadanía, transparencia en el uso de los fondos públicos, gestión de calidad del servicio y productividad, así como el apoyo de servidores públicos calificados. En ese



sentido, los gobiernos en sus diferentes espacios y niveles, asumen nuevos desafíos que les llaman a reorganizarse, dando apertura a lo que se conoce como gobierno electrónico y que se apoya en el uso de las TIC como una de las mejores e innovadoras herramientas capaces de optimizar y acercar su relación con la sociedad, garantizando mayor transparencia, efectividad, trasmisión y fluidez en la gestión gubernamental.

Por lo que se tiene como objetivo principal determinar la relación de las TIC dentro de la gestión pública, esto con el propósito de fortalecer la gestión pública en relación gobierno ciudadano, esto para las municipalidades puneñas, en el año 2023, lo que permite estructurar la presente investigación como sigue:

En el capítulo I se centrará en el procedimiento de generación de planteamiento del problema de investigación, para lo cual se hacen una serie de formulación de preguntas de investigación, los cuales tendrán relación con los objetivos e hipótesis de las mismas luego. Luego de ellos se hacen las justificaciones, se describe la importancia de la investigación, así como la descripción de las variables dentro de la investigación.

En el capítulo II se desarrolla el marco teórico que contempla los antecedentes e investigaciones previas de esta investigación, las bases teóricas relacionadas a las variables TIC y Relación Gobierno-Ciudadano.

En el capítulo III se presenta fundamentalmente la metodología de la investigación e incluye: el nivel de investigación, seguido del tipo de estudio, el diseño que se propone, enuncia la población de trabajo, la muestra representativa, además de las correspondientes técnicas y sus respectivos instrumentos con los que se recolectan la información, además de los métodos y los procedimientos utilizados para el análisis e interpretación de datos.



En el capítulo IV se muestran los principales resultados que tiene la información relacionada con los objetivos planteados y su cumplimiento, desde el análisis descriptivo hasta la determinación de la relación causal de las variables de estudio; asimismo describe la discusión de los hallazgos encontrados.

Finalmente, se presentan las conclusiones que se han obtenido con el estudio, además de las recomendaciones que se realizan sobre la investigación, posterior a ello se presentara el listado de las referencias.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) aluden a un grupo de bienes y servicios articulados por medio de la tecnología como la electrónica, telecomunicaciones e informática, en compleja integración (Cobo, 2009). Permiten que el sujeto pueda acceder a fuentes de información digitales, lo mismo que almacenar información propia y transformar todo tipo de información. En ese sentido, se toman en cuenta tanto el hardware como el software, requeridos para el funcionamiento de estos productos. Dada la amplitud de su concepto, se entiende que las mismas pueden cumplir con muy diversos y múltiples propósitos, que van desde el simple ocio hasta la ejecución de complejos procesos organizacionales, pasando por su utilidad en los campos educativos, laborales y de cualquier índole.

En ese sentido, se entiende que, debido a los procesos de globalización, se haya extendido progresivamente el uso de las TIC dentro de los procesos de gestión pública. Es por ello que los gobiernos y entidades estatales han implementado distintas herramientas propias de las TIC para conectar tanto con sus comunidades, como con sus empleados, empresas y otras instancias del gobierno. Esto les otorga una posición estratégica en medio de la revolución tecnológica que vive la humanidad, no solo porque les permite inscribirse como participantes activos de estos cambios,



sino porque esto los hace más atractivos para el ciudadano, y la masa votante, lo que repercute en su mantenimiento en el poder y el logro de la gobernabilidad (Cabero, 2007).

Además, la misma sociedad, cada vez más habituada al uso de estas herramientas tecnológicas, genera un influjo muy poderoso para que los estados se hagan de estas estrategias en los medios que usan para comunicarse e interactuar con la ciudadanía, pues se torna una necesidad que no están dispuestos a negociar (Adell, 2014). Es de entender que el ritmo de la vida actual, más agitado que el de antaño, lleva a las personas a evadir procesos engorrosos, que requieran de su presencia física, siempre que haya una alternativa tecnológica que lo supla y permita la conexión en tiempo real, a cualquier hora del día, y por medio de la autogestión. Es a este tipo de servicios a los que aspira la ciudadanía, y su relación con los gobiernos no está exenta de estas aspiraciones.

Más allá de estas presiones, internas y externas, la incorporación de las TIC en los gobiernos, el cual se reconoce ahora como un gobierno electrónico, a la vez genera diversos beneficios, como el aumento de la eficiencia, la reducción de los costos (después del retorno de la inversión inicial), el aumento de la transparencia, la facilidad del control interno, entre otros. Y esto ha de entenderse de manera inversa si se juzga la problemática que representa la no incorporación de estas tecnologías (Marqués, 2009).

Dentro de los diferentes modelos de gobierno, destaca el modelo de la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región, que se refiere a la articulación de las TIC en las interacciones entre el Estado y el pueblo. Este podría considerarse el cimiento del gobierno mediante el uso de sistemas electrónicos, pues es aquí donde se gestan las relaciones más importantes para el mantenimiento de la



governabilidad, y es en donde se consigue un impacto directo sobre el destinatario final de todas las obras y servicios públicos (Villoria & Alujas, 2013). Es por ello que esta forma de gobierno por medios electrónicos debe ser de las primeras en articularse en cualquier intento de actualizar la gestión pública en función de las nuevas tecnologías.

Y así como se entiende que el modelo gobierno ciudadano es la base del gobierno electrónico en tanto que el mismo se ocupa de la interacción directa con la ciudadanía, es razonable comprender que este modelo funcionará mejor en las instancias gubernamentales que contactan con el ciudadano. Es por ello que su implementación en organismos multilaterales o nacionales nunca podrá tener el mismo impacto que tiene, por ejemplo, de ser aplicado en una municipalidad. Es a ese nivel donde se logran los mejores efectos, y esto es un fenómeno que se ha probado en todas las escalas, tipos de economía y espectros políticos (Gómez, 2007)

En otras palabras, las municipalidades tienen un compromiso de actualización inmediata e ineludible al uso eficiente y apropiado de las TIC en sus interacciones con el ciudadano, si realmente quieren generar beneficios de relevancia para la ciudadanía y mantener alta la satisfacción de sus principales usuarios.

En ese sentido, se puede decir que, en los municipios pertenecientes a la región sureña de Puno, hay una necesidad clara de mejorar los servicios de TIC en la gestión pública relación gobierno ciudadano en los municipios de la región). Los acercamientos iniciales a los portales de estas localidades muestran limitaciones importantes, que reducen la calidad de la experiencia de los usuarios, y develan la necesidad de realizar ajustes y estandarizar dinámicas, procesos e infraestructura. Sin embargo, para poder articular correctamente estos pasos de intervención, es necesario partir de una evaluación completa y profunda de esta realidad, acciones



que no se están llevando a cabo por las instancias oficiales, por falta de un sistema de monitoreo constante. En ese sentido, se comprende la necesidad de realizar una investigación, que permita determinar el nivel de prestación de los servicios de TIC, en términos de servicios de información, comunicación y transacciones, para la gestión pública relación gobierno ciudadano en los municipios de la región de Puno.

1.2. Formulación del planteamiento del problema

A través de preguntas se formula el planteamiento del problema.

1.2.1. Pregunta general

Siendo la principal pregunta:

PG. ¿Cuál es la relación de la tecnología de información y comunicación y la gestión pública relación Gobierno-Ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023?

Además de las específicas se tiene:

1.2.2. Preguntas específicas

PE1. ¿Cuál es la relación del acceso a la información y la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023?

PE2. ¿Cuál es la relación del uso de medios de comunicación y la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023?

PE3. ¿Cuál es la relación de los medios transacción y la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023?

Se debe de realizar las justificaciones necesarias, en el siguiente punto.

1.3. Justificación de la investigación

Lo que consta con las actividades de implantación de diversas TIC dentro de la gestión pública es un fenómeno todavía reciente, en comparación con su



incorporación en organizaciones privadas. En ese sentido, su desarrollo teórico todavía está en continuo cambio y aumento (Espirilla et al., 2024).

Adicionalmente, las TIC, por su misma naturaleza, evolucionan a un ritmo muy acelerado. Todo esto implica que es necesario desarrollar investigaciones que permitan participar del debate académico y teórico sobre estos temas, y con ello contribuir a su definición (Morán & Parrales, 2024).

Esto también se aplica a conceptos derivados de la gestión pública y relación gobierno ciudadano en ese sentido, la presente investigación se justifica a nivel teórico, en tanto que permitió comprender con más profundidad las dinámicas particulares de TIC dentro de la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región de Puno. Y, más concretamente, permitió ampliar el reservorio de trabajos de investigación de este tema en la región de Puno.

A nivel metodológico, el presente trabajo se fundamenta en modelos y diseños ya probados en otras investigaciones dentro del área de las TIC, pero de poca aplicación en lo que refiere a la gestión pública local. Para ello, entonces, se desarrolló un instrumento con fines de recolección de información relevante y datos, que se ajusta a la realidad específica de estudio, lo que sirve como precedente a otros investigadores de la región, interesados en estudiar estas variables.

Finalmente, en lo referido al aspecto práctico, el presente trabajo de formación en la investigación permitió a los municipios de la región de Puno contar con un diagnóstico sobre la parte del grado de prestación que se tiene con servicios basados en TIC, lo que les resulta idóneo para poder modelar las buenas prácticas requeridas para mejorar su gestión, y con ello lograr un acercamiento más eficiente hacia el ciudadano, quien también resulta beneficiado, al contar con un mejor servicio de TIC y resolver mayor cantidad de necesidades por estos medios.



1.4 Objetivos de la investigación

Se formulan los objetivos que serán las metas para el presente estudio, siendo uno general y otro específico.

1.4.1. *Objetivo general*

El objetivo general parte por:

OG. Determinar la relación de la tecnología de información y comunicación y la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023

Mientras que se tiene como objetivos específicos:

1.4.2. *Objetivos específicos*

OE1. Describir la relación del acceso a la información y la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023

OE2. Evidenciar la relación del uso de medios comunicación y la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023

OE3. Verificar la relación de los medios de transacción y la gestión relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023.

1.5 Importancia y alcance de la investigación

La presente investigación se centra en determinar la influencia que tiene la utilización de TIC con fines de mejora de la gestión local, para ello es importante realizar un sondeo de las perspectivas que tienen los usuarios, que para este caso son los ciudadanos que pertenecen a los municipios de la región de Puno, a ello se suma comprender el concepto de la gestión pública en relación gobierno-ciudadano.

Mientras que el alcance del estudio se enfoca en los ciudadanos que son usuarios dentro de todos los municipios de la región de Puno, de ello se determina los niveles de representación, así como el alcance y la capacidad de monitoreo que poseen.



1.6 Limitaciones y delimitaciones de la investigación.

Por consiguiente, se tiene como las limitaciones que se pueden definir, las de tipo temporal que la presente investigación se ha realizado en el año 2023, por medio de una encuesta tipo Likert para la calificación correspondiente de la utilización de algunas TIC para la mejora de gestión pública de municipios de la Región de Puno. Otras limitaciones se centran en la parte espacial, que corresponden a usuarios ubicados en la región de Puno, de los cuales se ha de extraer información sobre la TIC y cómo influye en la gestión pública.

1.7 Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

HG. La tecnología de información y comunicación tiene relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023

1.7.2. Hipótesis específicas

HE1. El acceso a la información tiene relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023

HE2. El uso de medios de comunicación tiene relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023

HE3. Los medios de transacción tienen relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023.



1.8 Variables e indicadores

1.8.1. *Conceptualización de variables.*

Variable 1: Tecnología de Información y Comunicación

Es el conjunto de medios que permiten la modernización de la gestión pública, con ello se busca mejores calidades de servicio, además de control de procesos y procedimientos más transparentes, lo que permite conseguir mayor eficiencia y mejores condiciones de prestar servicio (Hidalgo, 2015).

Variable 2: Gestión pública relación gobierno-ciudadano

Mientras que el gobierno ciudadano es un concepto moderno que hace mención a las relaciones existentes entre la ciudadanía y los diversos medios de administración pública las cuales pueden realizar por medio de TIC (Alponte & Paredes, 2022).



1.8.2. Operacionalización de las variables.

Tabla 1

Operacionalización de variables.

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores |
|---|---|---|---|---|
| Tecnología de Información y Comunicación | Las TIC son el aglomerado de herramientas que son útiles para gestionar transacciones de información y direccionarlas a quienes correspondan, a fin de buscar satisfacción de servicio entre ambos lados de una comunicación. | Medida mediante las dimensiones: Servicios de información, servicios de comunicación y servicios de transacción | Accesos a Información Uso de medio de Comunicación Medios de Transacción | Acceso a información general y estadística. Acceso a servicios públicos y sociales locales. Acceso a directorio de Servicios del Municipio. Uso de foros de Discusión Uso de contacto por banda ancha con funcionarios y/o trabajadores Uso de debates sobre problemas políticos. Utilización de reserva y/o compra de actividades culturales y deportivas. Utilización de presentación electrónica de documentos. Generación de votaciones por Internet |
| Gestión pública relación gobierno-ciudadano | Los servicios centrados en los ciudadanos mediante la relación gobierno ciudadano, son motivados por el hecho de proporcionar acceso en línea a la información y servicios a los ciudadanos. Con este fin, el gobierno electrónico busca ofrecer una variedad de servicios e información (Ofoeda, Boateng & Asmah, 2018). | La variable será medida mediante las dimensiones: la representación, el alcance y la capacidad de monitoreo | La representación de la gestión relación Gobierno-Ciudadano El alcance de la gestión Relación Gobierno-Ciudadano La capacidad de monitoreo de la gestión de Relación Gobierno-ciudadano | Gestión de la información relevante Realización de las Simulaciones Generación de interacción Gobierno - Ciudadano Participación en gestión Gobierno - ciudadano Flexibilidad en gestión Gobierno - ciudadano Alcance de límites geográficos en la gestión Gobierno - ciudadano Identificación y autenticación de gestión Gobierno - ciudadano Seguimiento en la gestión Gobierno - ciudadano Mecanismos de autenticación de gestión Gobierno - ciudadano |

Nota: La escala de valores para cada variable es por escala ordinal Likert.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

2.1.1. A nivel internacional

Naser y Concha (2014) tenían como objetivo demostrar cuáles son las TIC que ayudan a mejorar el nivel de productividad, además de la eficiencia de cada uno de los procesos que pueden existir dentro de las organizaciones, además de permitir mejorar el desarrollo y la ejecución de los planes, actividades y procesos del sector público. Para ello, en primera instancia, se realizó un análisis de cómo debe articularse una estrategia económica sostenible, de modo de lograr una guía clara al respecto en el largo plazo. Posterior a esto, se determinaron las buenas prácticas en cuanto a las TIC de aceptación internacional, tomando en cuenta la tendencia hacia la sostenibilidad y la inclusión. Las conclusiones plantean la necesidad de establecer criterios para lograr compras públicas sostenibles; hacer uso del *cloud computing* que permite mejorar la parte de estructura tecnológica como medios de activos computacionales, que implica mejores resultados, apoyar el diseño de ciudades inteligentes, en el cual se puede sumar la parte de movilidad, la parte energética y su eficiencia y finalmente, pueden enfocarse en la parte de medio ambiente, entre otras características; y ajustarse al paradigma del gobierno abierto.



Jorge (2015) su objetivo general fue analizar el desarrollo que tienen las políticas TIC esto aplicado a gobiernos locales como Mercedes, Junín y además de Tigre. Se trató de una investigación cuantitativa, basada en un estudio comparativo, para el cual se ha usado como instrumentos para la recolección y selección de la información por medio de un cuestionario semiestructurado, y el análisis y síntesis de la información se realizó por medio de una matriz comparativa de análisis y herramientas estadísticas. Entre las conclusiones obtenidas, se destaca que, al analizar el desarrollo de estas políticas TIC en diferentes gobiernos, una de las consideraciones más importantes a tomar es el área ejecutora responsable y cómo esto puede incluso transformar el organigrama municipal. De la misma manera, es importante considerar las barreras y reticencias culturales y humanas a este desarrollo. Por ello, la capacitación se torna un pilar. En similar medida, es vital el rol que se le dé a la evaluación, que generalmente se limita a ser apenas enunciativa, lo cual dificulta la rendición de cuentas, la continuidad del proceso y la transparencia.

Torres (2016) ha tenido como objetivo general realizar un constructo de forma teórica de parte educativa el cual está basado en la implementación de TIC, es decir dentro del entorno de todas las políticas públicas, esto en función del contexto de la etapa primaria, con la base sociocrítica, enfocado en el proceso de educación que puede ser innovador. Para ello, se basó en un enfoque cualitativo, por medio de una investigación fenomenológica y un diseño descriptivo. Como conclusiones, se obtuvo que las TIC generan un impacto en el empoderamiento y transformación del proceso de enseñanza y aprendizaje, de la misma forma que permite que el rol que cumple el director educativo permita enfocarse en ser el nexo y el medio para lograr el modelo, garantizar y confortar parte de los objetivos establecidos.



Illidge (2020) en su investigación del nivel descriptivo y enfoque cualitativo. Cuyo objetivo fue analizar el proceso de implementación de tecnologías de comunicación e información dentro de la gestión pública esto con fines de mejorar el sistema de administración, para ello ha utilizado dentro de la metodología de recolección de información y la observación participante, además de la revisión documental, lo que le permite subrayar las partes importantes dentro de este contexto. Dentro de ese aspecto a considerado establecer los indicadores de beneficios que se ha tenido por la aplicación de las tecnologías de comunicación y formación, con el propósito de mejorar las políticas públicas dentro de la gestión pública de Barranquilla. Es importante destacar que el proceso de seguimiento de esto se ha centrado en una generación de indicadores acerca de las necesidades que tiene cada uno de los pobladores más enfocados en la parte de personas discapacitadas. En la parte de educación se ha considerado la incorporación de TIC dentro del proceso de educación y formación de las personas. Para la parte de salud se ha considerado mejorar la cobertura y calidad dentro de las prestaciones de servicios a la población todo ello referente a la salud dentro de los estándares de servicios. Sea considerado en la parte judicial también la ampliación de TIC en el proceso de despacho de tribunales y justicia dentro de todos los niveles. Con relación a la parte de gobierno línea se ha hecho una mejora en la gestión del Gobierno central en las necesidades del ciudadano, esto le implica generar una visión unificada del Estado esto permitirá tener acceso equitativo y multicanal lo que permite proteger toda información privada acerca de las personas. También se ha considerado que la productividad empresarial está enfocada en la mejora de acciones dentro del sector de producción de cada país y esto ha permitido adoptar soluciones tecnológicas adecuadas, esto aplicada al campo empresarial.



Cárdenas y Ramírez (2020) En su estudio. Acerca de la influencia que ha tenido la gestión pública con la aplicación de herramientas tecnológicas de comunicación e información. Ha tenido como fin facilitar las respuestas de la exigencia de la población. Con respecto a sus necesidades. El objetivo de la investigación fue determinar los aspectos necesarios para la aplicación e implementación de TIC que pueden mejorar el sistema de administración pública. Dentro de la estrategias de investigación se ha centrado en un nivel descriptivo y exploratorio en el cual se ha enfocado en el análisis de la situación actual de la aplicación de TIC , esto enfocado en el uso de herramientas actuales que permitan el desarrollo de la gestión dentro de la comunidad. Por lo tanto, es importante la aplicación de TIC que permitan mejorar la parte conciencia en la sociedad humana, por lo tanto, se dejan los procesos tradicionales dentro de entidades públicas y esto permite reevaluar el uso de la aplicación de tecnologías e información basados en el conocimiento actual

2.1.2. A nivel nacional

Chacón y Guzmán (2017) realizaron una investigación, cuyo objetivo es determinar cuál es el proceso de introducción de TIC dentro de los procesos de RENIEC para el periodo de 2002 a 2015, esto con el fin de implementar y controlar un proceso de gestión de innovación para mejorar el desempeño, lo que permite lograr los objetivos como entidad. Para ello, se basaron en el análisis e interpretación de los datos de un caso de estudio, cuya información se recolectó por medio de entrevistas a profundidad, que se analizaron por medio de la técnica de la triangulación. Entre las conclusiones a la que se han llegado, se destaca que el liderazgo de los jefes fue un factor más relevante que la autonomía administrativa, en relación al éxito de la incorporación de las TIC. Algunas de las decisiones de liderazgo más importantes fueron reconocer los logros del pasado y apalancarse en ellos, en



vez de solamente enfocarse en lo que debía cambiarse, lo mismo que trabajar en pro de una visión compartida entre dirección, mandos altos y el resto del personal. Por ello, uno de los procesos en los que más debe prestarse atención es en la selección y capacitación del personal. Finalmente, gracias a todo esto se han mejorado los tiempos, reducido los cuellos de botella y ampliado la accesibilidad, generando credibilidad y confianza entre la ciudadanía.

Tolentino (2017) realizó un trabajo de investigación, cual se ha tenido el objetivo de identificar las relaciones existentes de las TIC con la parte de gestión de la administración esto para el municipio de Paramonga, para lo cual se debe tomar en consideración la perspectiva que tiene los colaboradores. Como metodología de estudio se ha tenido la cuantitativa como enfoque, con un diseño de tipo no experimental, el cual es de tipo básico, correlacional y transeccional. La muestra estuvo compuesta por 105 personas y se utilizaron dos cuestionarios originales como instrumento de medición. Las conclusiones recabadas indicaron que, si existe una débil correlación de forma positiva entre las variables, pero es suficientemente significativa para establecerse la correlación dentro del estudio.

Fernández (2017) realizó una investigación, en el cual se ha tenido el objetivo de determinar cuál es la relación que se tiene de las TIC con la gestión pública, relacionados con los colaboradores de la CGR. ubicado en Lima, lo que implica lograr mejoría en el nivel calidad de servicio prestado. Como método de investigación fue cuantitativa, básica y descriptiva, con un diseño no experimental, correlacional y transeccional. La muestra estuvo conformada por 60 colaboradores, a quienes se les aplicó dos cuestionarios de elaboración propia. La conclusión a la que se arribó indica que si hay existencia de la relación directa y proporcional, además con el soporte estadístico de forma significativa entre las variables que se han estudiado.



Chucuya (2017) realizó una investigación, cuyo objetivo fue ejecutar un modelo moderno de gobierno electrónico el cual puede generar múltiples beneficios dentro de la gestión pública, aplicado en la municipalidad, con fines de prestación de forma eficiencia del servicio y que con enfoque transparente con respecto a sus ciudadanos que son sus usuarios principales. Se trató de una investigación cuantitativa, con un diseño cuasiexperimental preprueba-posprueba, en el cual se aplicó la metodología RUP, el cual pasa por varias fases que empiezan por una breve prueba, un mejor énfasis en la implementación, su correspondiente análisis, además del diseño de cada uno de los requisitos que son modelados con el gobierno electrónico y lo que implica tener una gestión adecuada de los documentos. Finalmente se debe tener en cuenta la evaluación y las todas las pruebas de uso, es decir la validación que se tiene del sistema. Dentro de las conclusiones se tiene que el modelo basado en gobierno electrónico logro mejorar la gestión dentro del municipio, con una valoración moderada y un mejor grado de aceptación.

Simón (2018) realizó un trabajo de investigación, en el cual se ha tenido el objetivo de identificar los factores influyentes en el gobierno electrónico, que tiene mayor importancia en el sector público, para la entidad edil de Yanacancha para el año 2016, con ello realizar la propuesta de un plan estratégico que tiene el gobierno electrónico dentro del municipio. Se trató de una investigación cuantitativa, la cual es a nivel básico, con el cual se hace un diseño no experimental, con toma de datos con corte transeccional y regresional. Dentro de la población se puede comprender a los trabajadores de la mencionada municipalidad. Se diseñó un conjunto de preguntas basado en la escala Likert, que atiende a las dos variables, como instrumento de recolección de datos. Además, se tiene que los resultados indican que la influencia con las variables estudiadas se considera significativa, de acuerdo a cada una de las hipótesis específicas y la hipótesis general.



2.1.3. A nivel local

Carrión (2019) en su investigación acerca del Gobierno electrónico mejorado por la aplicación de TIC, esto en función de las deficiencias sobre la implementación, se a ha tenido como propósito y fin la de generar algunas estrategias para una mejor implementación del Gobierno electrónico, esto a la vez permitiría mejorar el servicio al usuario, es decir al poblador, su metodología se basa en la investigación mixta, se ha centrado en un diseño no experimental, el cual implica, entonces se ha tenido la necesidad de capacitar a cada uno de los colaboradores de la entidad esto en base al uso de programas propios de la administración esto ha permitido a la vez mejorar y cubrir la necesidad de tener con un portal actualizado con acceso remoto o en línea para lo cual se ha actualizado de forma periódica en el portal de transparencias, dentro de los resultados se ha centrado en la generación de estrategias de implementación del Gobierno electrónico dentro de la entidad educativa, se ha concluido por ello que el análisis de los factores externos ha permitido mejorar e identificar los factores críticos para una mejor implementación del Gobierno electrónico dentro de la entidad educativa.

Salvador et al. (2020) su trabajo enfocado en el análisis del contexto de los últimos años en el cual el nivel que se ha tenido en el desarrollo de las tecnologías de información y de comunicaciones ha sufrido incremento importante. Este proceso de transformación digital se ha visto como en ninguno de los casos en la actualidad, entonces su impacto dentro de las organizaciones públicas no ha sido ajeno, ya que ha cambiado el modo de comunicación y participación con la población esto con fines de integración dentro de la sociedad y mejorar su participación en la decisión, dentro de este proceso de transformación digital. Su metodología se ha basado en la revisión de la parte documental y revisión de la literatura enfocada en el tema de aplicación



de tecnologías de comunicación e información dentro de la administración pública. El proceso de renovación de la tecnología obsoleta se ha venido incrementando poco a poco, esto debido a la mejor participación y el alcance que ha tenido la transformación digital dentro de la administración pública. Dentro de los hallazgos que ha tenido la investigación se ha centrado en que la tecnología de información y comunicación para la transmisión de datos ha sido un importante avance en la tecnología y la ciencia. Con este propósito se ha podido satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, ya que han asumido de mejor manera su rol y responsabilidades y con ellos se generado innovación y desarrollo de competencias digitales.

Torreblanca (2024) en su estudio acerca de la implementación de tecnologías innovadoras dentro del sector público, en especial en la gestión de las necesidades de los ciudadanos lo que ha permitido mejorar la eficiencia y eficacia dentro de estos procesos. Su metodología de investigación se ha basado en la revisión de principales fuentes y literaturas bibliográficas acerca del tema de la aplicación de la inteligencia artificial y otros aspectos de la tecnología dentro de la administración del sector público lo que ha permitido generar modelos innovadores de organización. Sus resultados se enfocan en la aplicación de inteligencia artificial lo cual ha generado una demanda de innovación dentro de los modelos de organización interna. Se ha observado que cada uno de los ciudadanos se han enfocado en un modelo tradicional y los procesos de la misma manera lo cual se debe considerar cambiar a futuro por una administración que permita cumplir con las garantías constitucionales y jurídicas hacia los ciudadanos de esta manera se debe definir el rediseño del modelo a nivel organizacional del sector público. Dentro de sus discusiones se ha centrado que el estudio permite generar una priorización en las necesidades del perfil jurídico y social estos empleados del sector público en la aplicación del desarrollo tecnológico. Lo cual



se hace a base de esfuerzo que es dependiente de los derechos del ciudadano. Entonces, como conclusión. El desarrollo de la tecnología dentro del proceso de administración se debe enfocar también en los derechos y necesidades que tienen los ciudadanos a fin de que se adapte a estos nuevos modelos de organización y esto a la vez permite proteger las garantías fundamentales que ellos poseen.

Mencía et al. (2023) en su estudio acerca del Gobierno electrónico y la forma que ha tenido en la transformación de la administración pública, basado en las experiencias y las lecciones que se ha tenido dentro de la región Andina. Por lo tanto, el gobierno electrónico ha sido uno de los recursos tecnológicos más importantes que ha permitido mejorar las comunicaciones, el transporte y transmisión de información en tiempo real esto mejorando el funcionamiento de los procesos dentro del sector público. Además, ha mejorado los servicios y su prestación hacia los ciudadanos y esto genera una participación más democrática. Dentro del Gobierno electrónico se ha enfocado en los dispositivos y su uso adecuado como es el Internet y las computadoras. Por lo tanto, dentro de esta investigación se ha centrado en la metodología de investigación enfocado en la revisión de investigaciones basados en temas acerca del Gobierno y la relación que tiene entre el gobierno y el ciudadano. Adicionalmente, también se ha considerado la relación que se tiene del Gobierno y el empleado, esto en base a un proceso de similitud de análisis del Gobierno y empresa. Dentro de los resultados se ha encontrado qué. Se ha tenido una apertura hacia los datos públicos lo que implica que los datos generados dentro de entidades públicas son más accesibles y abiertos esto generando una transparencia del sector privado y generando un valor público lo que genera una innovación y un mejor control del parte social. Otros hallazgos importantes han sido la implementación de plataformas transversales que permiten facilitar la integración de sistemas para trámites y la



prestación de servicios todo ello permite reducir los tiempos y los errores que se cometen en la gestión pública. También se ha tenido mejor fortalecimiento de la ciber seguridad esto con el fin de proteger datos que son considerados muy privados. La protección en la era digital es importante porque se encuentran amenazas tanto internas y externas con el fin de obtener datos digitales. De las personas. Además, se ha tenido como consideración la promoción del pensamiento computacional lo que implica el desarrollo de habilidades y competencias en la parte digital por parte de los ciudadanos lo cual se da más importancia en la juventud con el fin de que puedan aprovechar toda la información de la transformación digital que se tiene ahora. Dentro de las conclusiones se ha tenido que el gobierno electrónico. Hace uso de tecnologías de la comunicación e información con el fin de mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos, otro aspecto importante es la transparencia de estos datos e información que pueden ser accesibles al estado y la sociedad lo que permite es simplificar los trámites e innovación dentro del sector público y con ello fortalecer la democracia. Otra de las conclusiones es que el gobierno electrónico dentro del país permite. Tener avances importantes en los últimos años, lo cual se centra en la digitalización de los servicios públicos, lo que permite evitar y garantizar la continuidad de actividades cotidianas y realizar trámites en el sector público. Por lo tanto, el gobierno electrónico. Permite mejorar la tecnología no solo en la parte política también en la parte cultural y social, siendo esto una visión estratégica a nivel general en el cual todos sean partícipes y actores dentro de las decisiones del Estado.

Novomisky (2023) dentro de su investigación acerca de las tecnologías digitales con fines de innovación en el área de administración pública, su investigación se ha centrado en el avance digital y su impacto en la mejora innovación de relaciones sociales dentro de instituciones públicas, además de su aprovechamiento de la



mejora de eficiencia y en la prestación de servicios. Su objetivo se centra en mejorar y en incentivar la aplicación de tecnologías dentro del sector público para lo cual se ha centrado en la capacitación del servidor público y esto lo permitís mejorar las tecnologías emergentes dentro del fortalecimiento de la planificación estratégica y a la vez generar una evaluación con enfoque en la inclusión digital, lo cual está centrado trabajadores de toda índole y perfil público en este siglo. Su investigación se ha centrado en encontrar la aplicación. La aplicación de herramientas de inteligencia artificial dentro de la gestión como una propuesta de trabajo innovador, lo que permite mejorar la prestación de servicios en el desarrollo de los procesos administrativos. También se ha logrado mejorar la formación de servicios esto generando un crecimiento institucional y un mejor alcance en su gestión. También se ha logrado verificar el impacto que ha tenido las tecnologías digitales dentro de los procesos de administración pública. Lo cual ha permitido fortalecer los procesos de planificación y evaluación esto por medio de la implementación de tecnologías innovadoras lo que ha permitido lograr objetivos que sean propuesto. Dentro de las conclusiones se ha centrado que la transformación digital ya es una necesidad del contexto actual ya que permite revolucionar los procesos y gestiones dentro del sector público, lográndose una transformación e Integral que permita mejorar la formación y entrenamiento del personal con el fin de adquirir competencias digitales y a la vez lograr un mejor rendimiento y una eficiente prestación de servicios en entidades del sector público.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. *Tecnologías de Información y Comunicación*

Se trata de un área de la tecnología, que comprende elementos como la electrónica, la informática y las telecomunicaciones. Para Cobo (2009) las TIC se refieren a todo aquello que se agrupa entre los productos y los servicios presentes,



por ello se considera tener un resultado de la utilización de diversos aparatos, además de los sistemas de información, los cuales están relacionados en la parte de almacenamiento, su proceso de transformación, además del intercambio que se tiene con la información los datos.

Dimensión 1: Acceso a la información por medio de TICs

Este intercambio de información, para Adell (2014) generaría siendo estos términos conocidos como "sociedad de la información", donde las comunidades virtuales se han convertido en el enclave cultural por medio del cual los sujetos interactúan, sin importar distancias o sincronización, por medio de redes informáticas que sirven como canal de comunicación económico.

Es por ello que Cabero (2006) plantea que, a la sociedad contemporánea, dada su globalización, y al tener una enorme información y datos es interesante tener el potencial de las capacidades que se tiene del discernimiento de las importantes y útiles informaciones. Esto genera toda una serie de mecanismos de autorregulación y gestión externa, que complejizan los modelos de desarrollo e implementación de las TIC. En ese sentido, las TIC podrían entenderse como los mecanismos diseñados con el objetivo de colaborar en el intercambio de información y acelerarlo, lo mismo que volverlo más eficiente y seguro.

Así pues, entre las características fundamentales de las TIC se destacan los siguientes factores como la velocidad, la evolución, la interconectividad, las abstracciones, las enormes propiedades de forma atribuibles se tiene un sonido y una imagen, además de las repercusiones que se tienen de forma directa esto sobre la parte de procesamiento, la parte de ejecución de forma inmediata, la parte de municipalidad y en parte de todo el aspecto virtual y de la parte material que se tiene (Mencía Sánchez et al., 2023).



Las tecnologías de información y comunicación se definen como el conjunto de recursos, equipos, programas, herramientas informáticas y redes que son utilizadas para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información de manera digital (Muñoz, 2016). Estas tecnologías vienen incluyendo desde aparatos como computadoras y redes de internet las cuales se complementan con plataformas digitales, así como la aplicación de móviles y sistemas de información diversos (Cotino, 2023).

Dimensión 2: Uso de medios de comunicación por medio de TICs

Las TIC entonces representan una herramienta tecnológica, más utilizada para la comunicación, así como la transformación de la cultura organizacional y social dentro de una organización ya que modifican de forma de estructurar y trabajar de los individuos dentro de la organización y también es aplicable a gobiernos en el cual se intercambian e interactúan tanto información y personas (Illidge, 2020).

El proceso de incorporación de las TIC dentro de la gestión pública se ha conocido como un concepto de gobierno electrónico en el cual se entiende por el uso de estratégicos de las tecnologías digitales que han permitido mejorar los servicios al público además de la promoción y participación ciudadana bloque refuerza el fortalecimiento a las gobernanzas (Salvador et al., 2020).

El proceso de aplicación de las TIC dentro de la gestión pública se considera bajo algunos aspectos como es la automatización de los procesos de administración, así como la transparencia que se tiene de la información entre otros aspectos que se detallarán a continuación:

- Automatización del proceso de administración es decir permite reducir los tiempos y los costos por medio de sistemas de integración de gestión a esto se los conoce como gestores públicos (Mencia et al., 2023).



- También se tiene la transparencia y el acceso a la información, esto gracias a portales de datos abiertos y sistemas de control ciudadano al cual tiene acceso a cada una de las personas interesadas en estos asuntos (Novomisky, 2023).
- El proceso también genera una participación ciudadana digital puesto que se pueden generar consultas virtuales por medio de la aplicación de plataformas además a ellos se pueden incrementar y mejorar el proceso de denuncias y quejas por medio de redes sociales a nivel institucional (Vega et al., 2023).
- Otro aspecto importante que permite la aplicación de TIC es la gestión eficiente de los recursos ya que se puede contar con sistemas de seguimiento y evaluación de políticas públicas que están enfocadas en indicadores digitales (Archenti, 2020).

Dentro de los beneficios de la aplicación de los TIC dentro de la gestión pública, podemos mencionar que mejora la eficiencia administrativa, hace una reducción en la corrupción por medio de la trazabilidad, que se tiene de los procesos, además, se puede lograr una mejor satisfacción de la ciudadanía, así como facilitar el acceso a servicios lo que permite también la democratización de la información (Coronel, 2019). Así como el fortalecimiento de la toma de decisiones basadas o enfocadas en los datos e información relevante que se tiene disponible (Cotino, 2023).

Cabe destacar que se tiene también limitaciones respecto a su aplicación dentro de la gestión pública es decir esto se puede considerar como la generación de brechas digitales o la desigualdad del acceso a la tecnología (Cedeño et al., 2023). También se puede generar una resistencia al cambio por parte de personal público ya que se tiene una escasa interoperabilidad de la plataforma digital además se generó un marco normativo débil y escaso en la parte de ciberseguridad, que genera desconfianza en los usuarios, así como en el operadores o colaboradores de la entidad edil (Cotino, 2023).



Dimensión 3: Medios de transacción vinculados con las TICs

La aplicación de TIC dentro de la gestión administrativa pública, es netamente de transacciones tanto para la comunicación, información, lo que se puede centrar en teorías de la modernización administrativa o de gestión a cuál sostiene que la modernización del Estado depende en gran parte de la aplicación de herramientas tecnológicas que puedan mejorar su capacidad de respuesta y de gestión (Domingos & Da Silva, 2022).

La teoría del Gobierno abierto implica generar un planteamiento de la aplicación de TIC, puesto que ello indica una mejor transparencia, colaboración y participación dentro del sector público siendo estos pilares importantes en la administración pública en la actualidad (Carrión, 2019).

A esto se suma la teoría de la gestión de conocimiento el cual se enfoca en considerar que los TIC permiten facilitar la creación, así como el almacenamiento y la transferencia de conocimiento dentro de las organizaciones en especial en organizaciones públicas (Illidge, 2020).

De la misma manera se deberían incorporarse su carácter innovador y la creatividad a la que están ligadas, lo mismo que su accesibilidad y dinamismo. Esto es lo que ha permitido que las TIC tengan presencia relevante en tantos y tan diversos ámbitos del desarrollo y tareas de la vida cotidiana (Domingos & Da Silva, 2022).

Ahora bien, si se asevera, como ya se ha hecho, que las TIC configuran un fenómeno global, propio de esta era de la información, entonces se comprenderá que las mismas también formarán parte de las actividades organizacionales e institucionales, no solo como productos o servicios dirigidos al consumidor final, sino también para el consumo interno de las empresas e instituciones, en tanto que facilitan su gestión diaria en múltiples áreas.



Marqués (2009) coincide en que la implementación de las TIC a nivel organizacional, en cual se hace la configuración del proceso de innovación de la parte tecnológica, además que ello permita la generación e innovación de conocimientos, lo que implica tener diversas etapas internas para la organización, otra de las maneras de continuidad, acumulación y dinámica correspondientes, lo que implica realizar las modificaciones, la parte de reestructuración de lo que se conoce como funciones dentro de la entidad. Esto quiere decir que el uso de las TIC a este nivel es tanto consecuencia del desarrollo tecnológico, social y cultural, como causa de que el mismo se mantenga ocurriendo.

Y sus beneficios específicos no serían exclusivos para el terreno organizacional. Como plantea (Tolentino, 2017), para la educación también resulta un baluarte, que cada día se convierte en una pieza obligatoria al momento de diseñar tanto las políticas nacionales como las prácticas individuales, tanto en colegios como en universidades, modernizando conceptos como el de educación a distancia y autoaprendizaje.

A nivel económico, en la actualidad, la banca no puede subsistir sin el uso de las TIC. Las mismas no solo han permitido agregar capas de seguridad a los procesos, sino que los han vuelto más amables al usuario y han logrado aumentar su velocidad y su contabilidad (Devoto et al., 2023).

Finalmente, en cuanto a línea de conocimientos, las TIC se configuran como toda un área de investigación y desarrollo, que requiere la formación de nuevos profesionales, constituyéndose como una apasionante área del conocimiento y una pujante fuente de empleos para los países del mundo (Cedeño et al., 2023).

Es claro, sin embargo, que las TIC acarrearán desventajas en distintos niveles. A nivel social, por ejemplo, al no ser posible una distribución equitativa entre los



diferentes sectores socioeconómicos, aumentan la brecha que separa a la pobreza de los demás estratos, con un aislamiento que ya no es solo económico, sino funcional, debido a la migración digital de cientos de servicios sociales, que antes tuvieron un correlato presencial.

Es por ello que muchos organismos multilaterales estudian propuestas, o ya las han articulado, para hacer del acceso a las TIC derechos humanos inalienables, de la misma manera que empresas de desarrollo aplican la reingeniería para hacer más accesible a las TIC y abaratar al máximo posible sus costos (Mera et al., 2021).

Todo ello, considerando la utilización de las tecnologías permiten la vulnerabilidad de privacidad, así como el aislamiento, la reducción de puestos para trabajar, el proceso de automatización, además de reducir el trato que se tiene directamente, entre lo demás (Tolentino, 2017).

2.2.2. Gestión pública de Relación Gobierno - Ciudadano

Antes de definir lo que se entiende por gestión pública relación gobierno ciudadano, cuya sigla es G2C, es necesario comprender el concepto de gobierno electrónico, en tanto que el primero es uno de los modelos del segundo. Así pues, y de acuerdo a Rodríguez (2004), en el cual hace que se centre el concepto de gobierno electrónico, lo que significa el uso de todas las TIC, que son parte funcional de cada gobierno, para lo que se debe considerar los diversos niveles, con ello se busca encontrar el objetivo de ofrecimiento de servicios, el manejo de información, el nivel comunicación y las demás transacciones que se tiene con los ciudadanos, de modo de mejorar la gestión pública, en términos de su eficacia y su eficiencia, y lograr la mayor transparencia, sumado a ello la participación por parte de la ciudadanía en las actividades del sector público en general.



El modelo de gobierno electrónico es vital para el logro de los objetivos de eficiencia en el uso de las TIC, por medio de una adecuada segmentación digital. Esto se utiliza, principalmente, en los portales oficiales de gobiernos, municipalidades y demás instancias de la gestión pública, y sirve como incentivo para que la población se apropie de la tecnología (Salvador, 2002).

2.2.3. Dimensión 1: La representación de la gestión pública de Relación Gobierno - Ciudadano

La gestión pública conocida como el conjunto de procesos normativos, administrativos, técnicos y humanos que están encaminados y dirigidos por entidades del Estado con el fin de lograr los objetivos de interés colectivo (Cárdenas & Ramírez, 2020). Bajo este contexto en el Perú se rigen la participación activa del ciudadano, el uso de canales de retroalimentación efectivo, la transparencia, la rendición de cuentas, la construcción de confianza y la atención a los grupos vulnerables, por principios de la legalidad, transparencia, eficiencia, inclusión y equidad (Torreblanca, 2024).

Los gobiernos locales provinciales o distritales son responsables de la gestión del desarrollo local por medio de la prestación de servicios públicos, así como la promoción del desarrollo económico y social lo que permite fortalecer la gobernabilidad democrática a nivel nacional (Mencia Sánchez et al., 2023).

Por lo tanto, el Gobierno ciudadano es un modelo de gestión pública que permite promover la participación activa de la ciudadanía dentro de los procesos de toma de decisiones, así como en la parte de fiscalización en actividades de control y evaluación de la gestión pública (Morán & Parrales, 2024).

Desde este enfoque se fomenta una democracia más participativa la cual se centra en el ciudadano en el cual no sólo debe ser un receptor de los servicios también



debe actuar como un eje central en el desarrollo local puesto que tiene poder de fiscalización evaluación y control de la gestión pública (Escalante, 2015).

2.2.4. Dimensión 2: El alcance de la gestión pública de Relación Gobierno - Ciudadano

En el contexto peruano se ha establecido muchos mecanismos como el presupuesto participativo, lo cual es indicio de alcance que tiene la gestión pública, puesto implica la cobertura geográfica, horario, disponibilidad, inclusión digital y la variedad de servicios, así como las audiencias públicas o los cabildos abiertos y esto permite tener un acceso a la información pública lo que a la vez permite un mayor acercamiento entre el gobierno y los ciudadanos y esto permite una mejor participación (Hütt & Hernández, 2023).

Dentro de las teorías relevantes acerca de la gestión pública se tiene la teoría del nuevo enfoque a la gestión pública la cual propone aplicar herramientas del sector privado dentro de la administración pública con el fin de mejorar la eficiencia y el enfocarse en el logro de resultados y la satisfacción al ciudadano (Barragán, 2022).

Dentro de este aspecto también se tiene el gobierno abierto siendo este un modelo enfocado en tres ejes principales la transparencia la participación ciudadana y la colaboración estos tres impulsados por organismos internacionales hacen que los municipios se centren en generar portales de datos abiertos y de consulta pública todo esto con el fin de generar una mejor participación y planificación participativa (Carranza, 2013).

Otro modelo enfocado en la gestión pública, es la democracia participativa la cual considera que los ciudadanos deben ser los actores activos dentro de la toma de decisiones, en el contexto público este proceso implica una implementación de parte



de los gobiernos en la promoción de mayor legitimidad y control social sobre la gobernabilidad (Anaya, 2019).

El proceso de aplicación de la gestión eficiente y gobierno participativo dentro de municipios en el Perú se ha logrado a través de la planificación del desarrollo concertado, así como la utilización de mesas de diálogo y políticas públicas que están orientadas a los resultados esto se busca con el fin de tener una administración más transparente, efectiva e inclusiva (Zambrano & Zambrano, 2023).

Bajo este principio la implementación de este gobierno ciudadano cooperativo, se debe realizar énfasis en, solucionar problemas como el bajo nivel de participación ciudadana real, esto a veces en muchos de los casos limita una consulta formal, así como, la falta de capacitaciones técnicas de los gobiernos locales con el fin de promocionar sus procesos participativos, eso también se ve afectado por una débil cultura en el rendimiento de cuentas y la escasa transparencia que se tiene sobre el gasto público o la inversión además también se consideró otro aspecto deficiente la fragmentación política y los problemas de corrupción (Hütt & Hernández, 2023).

Dentro de los beneficios que se tiene en la aplicación de gestión pública, esto respecto a un enfoque ciudadano genera una mayor legitimidad y confianza en las autoridades, una mayor efectividad en la ejecución de políticas públicas, así como un empoderamiento ciudadano y fortalecimiento del capital social, lo cual terminaría en reducir los conflictos sociales, que se ha tenido en el pasado (Escalante, 2015).

2.2.5. Dimensión 3: La capacidad de monitoreo de la gestión pública de Relación Gobierno - Ciudadano

Bajo esta tendencia que el gobierno tiene las habilidades para la recolección y el uso de datos sobre la prestación de servicios, el rendimiento de TIC, así como



interacción de ciudadanos, con el fin de genera evaluaciones, mejora y la optimización de la gestión pública (Zambrano & Zambrano, 2023).

Es una tendencia natural la del modelo de gobierno electrónico, puesto que el uso de computadoras y demás dispositivos informáticos y de comunicación se ha tornado una necesidad diaria, y los agentes sociales no pueden quedarse atrás en esta evolución tecnológica, y de allí surge el impulso de adaptación que es génesis del gobierno electrónico (Salvador, 2002).

En ese contexto, es importante destacar, tal como plantea Gómez, 2007), que los modelos de gobierno electrónico históricamente han funcionado mejor mientras más cercano al ciudadano esté el organismo del Estado que lo aplique. Eso quiere decir que su aplicación es más exitosa en municipalidades u otras entidades públicas de menor tamaño, en tanto que los servicios que se suelen facilitar por medio de las TIC son más propios de los trámites que se realizan en las entidades con las que el ciudadano tiene un contacto diario. Es por ello que su aplicación a escala mayor resulta mucho más compleja y con una efectividad más limitada.

Así pues, estos modelos de gobierno electrónico se clasifican en diferentes tipos, en función de los actores sociales con los que interactúa el gobierno. De mayor a menor, implicaría la interacción con otros gobiernos, con sus propios colaboradores, esto en conjunto con las empresas y la parte de ciudadanos (Villoria & Alujas, 2013).

Es así como se tienen los siguientes modelos: (1) G2C Gobierno-Ciudadano, (2) G2B Gobierno-Empresa, (3) G2E Gobierno-Empleados y (4) G2G Gobierno-Gobierno.

El Modelo G2C Gobierno-Ciudadano (o Government to Citizen, de acuerdo a sus siglas en inglés), se centra en la interrelación entre las entidades estatales y los ciudadanos. De acuerdo a Esteves (2005), citado en Chucuya (2017), incluye



proyectos dirigidos a ofrecer servicios administrativos y de información al pueblo, de forma remota y asincrónica, lo que quiere decir que basta con que cuente con acceso al Internet para poder conseguir la información, y puede hacerlo en cualquier horario, sin importar si algún operario está laborando en ese momento.

La gestión pública relación gobierno ciudadano es la entrega de servicios públicos e información unidireccionales por parte del gobierno a la comunidad, permitiendo el intercambio de diversas informaciones y comunicación entre el público y el gobierno (Cotino, 2023).

También tiene como objetivo acercar al gobierno a la comunidad a través de un acceso diverso para que la comunidad pueda llegar fácilmente a su gobierno para satisfacer diversas necesidades de servicio (Polii et al., 2017).

Los servicios centrados en los ciudadanos mediante la relación gobierno ciudadano, son motivados por el hecho de proporcionar los accesos que se tiene en línea con los datos, servicios e información que son ofrecidos a los ciudadanos. Con este fin, el gobierno electrónico busca ofrecer una variedad de servicios e información, como información de votación pública, presentación de impuestos, registro y renovación de licencias, y la obtención de pasaportes (Ofoeda et al., 2018).

Esto, por supuesto, se traduce en una disminución del tiempo que invierten los ciudadanos en la obtención de esa información o la realización de esos trámites, lo mismo que genera un coste menor de dinero, al no ser requerida la movilidad hasta el espacio físico de ente gubernamental, o esperar tiempo formado en filas. Y al Estado también le resulta beneficiosa esta automatización, en tanto que puede requerir de menos empleados, para atender a una cantidad mayor de personas y en horarios más extendidos. Si bien la inversión inicial puede ser elevada, el retorno de la misma será rápido Esteves (2005), citado en Chucuya, (2017).



Los otros modelos (G2B, G2E y G2G) son similares al modelo de gobierno-ciudadano en cuanto a la infraestructura que requieren y la necesidad de capacitación de sus usuarios, entre otros elementos, distinguiéndose por los actores a los que se dirigen. Así pues, en el modelo gobierno-empresa el foco lo constituyen los mecanismos para un control más eficiente de las empresas y la regulación de sus responsabilidades (Herrera & González, 2021).

El modelo gobierno-empleado, por su parte, se centra en ofrecer servicios que motiven a la mejora del desempeño personal con ello motivar los resultados de la labor de cada uno de los colaboradores de la entidad estatal, para lograr una cultura organizacional más sana, en la que el empleado es también consumidor de un servicio que provee el Estado (Herrera & González, 2021).

Finalmente, el modelo gobierno-gobierno abarca todo lo referido a la gestión intergubernamental, lo que permite hacer frente, por medios de las TIC, de una multiplicidad de tareas administrativas que son comunes a todas las entidades de un estado (Cotino, 2023).

Ahora bien, para poder implementar el modelo de gestión pública relación gobierno ciudadano, lo mismo que con los demás, es necesario cumplir con tres de etapas clave, a saber: (1) experimentación, (2) integración y (3) reinención. De acuerdo a Finquelievich & Prince (2008) la experimentación corresponde al periodo inicial del proceso de implementación, durante la cual el gobierno pone a prueba las primeras herramientas digitales, siendo estas, por lo general, más sencillas que las que eventualmente conformarán su registro.

Esto se da así sin importar el nivel de desarrollo del país, y responde a factores diversos, como la falta de confianza en estos recursos, la desarticulación de las políticas de actualización continua, las limitaciones en la coordinación entre las



distintas áreas del gobierno o esfuerzos aislados e ineficaces, que producen abandonos tempranos (Quizpilema & Cárdenas, 2022).

De este proceso, surgen reflexiones iniciales, algunas veces con cierto retraso, que permiten comprender lo que se requiere para articular un gobierno electrónico más robusto y organizado. Habitualmente, en ese punto inicia la segunda etapa del proceso, conocida como integración. En esta, los proyectos anteriores, que estaban desarticulados y dispersos, se integran, lo mismo que su aplicación en distintas áreas del gobierno (Quizpilema & Cárdenas, 2022).

El trabajo es tomado con más seriedad, por lo cual hay un desarrollo más sólido de la infraestructura, que incorpora recopilación de datos estadísticos y conformación de almacenamiento de datos de forma segura y limpia). Esto generará un aumento en las transacciones, aumentando la satisfacción del ciudadano. Por lo general, esta etapa termina o tiene su punto más importante en la creación de una ventanilla única, pero también se caracteriza por la presencia de luchas por los espacios de poder (Muñoz, 2016).

Eventualmente, el liderazgo de quienes gestionan el gobierno electrónico y la preparación de un plan mejor estructurado permitirá que se supere esta etapa y se pase a la última (Finquelievich & Prince, 2008)

La reinvención, tercera y última fase en el método de implementación del modelo de gestión pública relación gobierno ciudadano, utiliza la madurez y los conocimientos obtenidos en las etapas anteriores, para lograr una mayor eficiencia en el uso de las TIC (Quizpilema & Cárdenas, 2022).

Pero más allá de mejorar procesos ya instalados, esta etapa se caracteriza por el desarrollo de servicios específicos, como lo es parte de atención de quejas, los reclamos, las recomendaciones y demandas (con un sistema óptimo para



procesarlos), diálogo y la forma de hacer partícipe al integrante en tiempo real, enfocados principalmente en el aumento de la eficiencia y el logro de la transparencia (Quizpilema & Cárdenas, 2022).

En esta etapa, el gobierno electrónico se convierte en el principal mecanismo para garantizar un adecuado y honesto rendimiento de cuentas, lo mismo que un eficaz control interno y, en última instancia, le da al ciudadano la posibilidad de ser una suerte de co-gestor público, al tener toda la información accesible, que le permita tomar mejores decisiones políticas, y con ello movilizar a los dirigentes y empleados públicos hacia acciones positivas para el desarrollo común (Finkelievich & Prince, 2008).

De acuerdo con Ofoeda et al. (2018) llevar a cabo un proceso sin ninguna forma de interacción física entre personas o en medio de personas y objetos, se mide de manera efectiva de dos maneras: a saber, la aceptación del proceso virtual o los resultados del proceso virtual. En este caso se medirán los resultados mediante las dimensiones.

- La representación, hace hincapié en la capacidad de TI para presentar información relevante para un proceso que incluye simulaciones de actores y objetos dentro del mundo físico, sus propiedades y características, y cómo las personas interactúan con ellos.
- El alcance, es la capacidad de TI que permite que la participación se dé en un proceso sin tiempo ni espacio. Esto ofrece a varios actores la flexibilidad de participar en un proceso en cualquier parte del mundo en cualquier momento. Con este fin, la TI puede permitir que se realicen varios procesos a lo largo del día, independientemente de los límites, como los límites geográficos.



- La capacidad de monitoreo, ofrece una base de TI que ayuda a identificar y autenticar a los participantes en un proceso. También permite el seguimiento de los participantes del proceso. Existen varios mecanismos de autenticación para este propósito. Algunos de estos incluyen ID, contraseña, tokens biométricos, etc.

2.3. Marco conceptual

Se menciona algunos términos comunes dentro de la investigación siendo ellos:

Se menciona algunos términos comunes dentro de la investigación siendo ellos:

Adquisición de conocimientos

Es el proceso en el que se hace la producción de la información, es por ello que es necesario empezar por un tipo de fuente que es requerida para la elaboración de un sistema enfocado en los conocimientos innovadores (Avila, 2014).

Capacitación técnica

Es el proceso de disposición que se tiene con el personal para realizar las acciones correspondientes que influyen de forma positiva en los resultados de los trabajos realizados, lo que implica que se tiene el objetivo de hacer un adiestramiento al personal dentro de su puesto de labores (Aquino et al., 2010).

Componente instrumental de las TIC

Con las partes que permiten la recolección, las transferencias, el intercambio, la sistematización, los procesos de control, las modificaciones, la generación de información dentro de cualquiera de las maneras, esto puede ser de tipo textual o de forma multimedia, según lo requerido (Cobo, 2009)

Infraestructura tecnológica

Es el grupo de elementos como son la parte física, así como las herramientas utilizadas para la administración, el software, sumado a los servicios que se pueden



conformar de manera integrada, esto permite hacer soporte y funcionalidad a todas las aplicaciones que tiene la organización (Reyes, 2007)

Componente estratégico de las TIC

Es la combinación de las capacidades innovadoras y creativas, las cuales involucran realizar un acuerdo de realizar actividades con los materiales de información, además de lograr mejorar los productos, el proceso de intercambio y las actividades de colaboración dentro de ellas (Cobo, 2009).

Recursos tecnológicos

Es el conjunto de materiales, medios, cosas, entre otros, que suelen ser inmateriales que poseen una organización de forma disponible lo que implica tener accesibilidad de forma interna y de manera externa en las actividades para la producción de bienes o la prestación de servicios, lo que implica un proceso funcional (Magerit, 2007)

Generación de tecnología

Es el proceso que permite hacer la incorporación de diversos conocimientos tecnológicos y científicos, ya sean ajenos o propios, esto con propósito de generar o hacer modificaciones dentro del proceso productivo, siendo ello una máquina, que permite lograr el objeto (Reyes, 2007).

Herramientas y técnicas

Conjunto de conocimientos, procesos, actividades, con las que se pueden lograr los resultados esperados, con los que las personas pueden solucionar algunos problemas, lo cual implica tener una habilidad, un factor manual y una característica innata (Bates & Sandrá, 2012).



Habilidades de innovación

Capacidades que permiten el cambio de una idea sobre un equipo o producto, ya sean para mejorarlo, esto permite tener un proceso operativo, además de conseguir una metodología nueva como organización (Jorge, 2015).

Equipos informáticos

Conjunto de activo, que tiene la función de soporte de forma directa y de manera indirecta con los servicios brindados, esto permite establecer datos, tener soporte de las aplicaciones, el manejo, el control, mantenimiento y transferencia de datos e información (Magerit, 2012).

Forma de recolección de información

Proceso de recojo de datos de entrada, los cuales pasan por una evaluación y la organización, esto con fines de obtener la mejora información, lo que implica un proceso de análisis del usuario final, para ello se puede tomar decisiones o tener en consideración que acciones tomar para la mejoría según conveniencia (Magerit, 2012).

Especialización

Es el dominio que se tiene sobre un tipo de conocimientos de forma teórica, habilidades técnicas y de la manera tecnología, lo que implica que los aspectos entendidos, son parte de una profesión o campo de trabajo, lo que implica tener una mejor capacitación de forma profesional, esto en temas de entrenamiento (Magerit, 2012).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación se basa en un tipo cuantitativo, utilizando información numérica, los cuales pueden analizarse, procesarse e interpretarse estos datos por medio de las estadísticas, con fines de encontrar una solución al problema (Tamayo, 2010).

La presente investigación se centra en analizar la correlación entre la aplicación TIC y la gestión pública, lo que permitió trabajar con percepciones que tienen la población o los usuarios.

3.2 Métodos aplicados a la investigación

Para el estudio, el método utilizado para la presente investigación, en referencia al método científico, es el deductivo, que va de lo general hacia los aspectos particulares, el cual según Carrasco (2017) se cimienta en conseguir de forma sistémica con un conjunto de pasos de forma lógica con el fin de lograr verificar el objetivo y la verificación de la hipótesis, lo que implica conocer y sostener las teorías y los resultados encontrados, además de la recolección de información, esto en base a respuestas que se deducen con preguntas abiertas por lo que es la hipótesis un valor importante.



Vale decir que se tienen las características necesarias para la identificación de la relación de aplicación de TIC y la gestión de entidades públicas.

3.3 Tipo de la investigación

Con relación al tipo es básica, es decir se origina por medio de un marco teórico, lo que hace que permanezca en ello, dentro de su objetivo es lograr aumentar los conocimientos en sí (Loewenson et al., 2014).

Es decir, con el análisis de las correlaciones de las dimensiones de TIC y su aplicación dentro de los procesos de gestión en entidades estatales, se tendrá mejores conceptos y definiciones sobre administración en la etapa pública.

3.4 Nivel de la investigación

Con relación al nivel de estudio es correlacional, puesto que se busca encontrar las relaciones entre las variables dependiente e independiente (Durand, 2023).

El estudio correlacional se centra en determinar la relación de la tecnología de información y comunicación y el proceso de atención dentro de la gestión pública relación gobierno ciudadano en los municipios de la región Puno.

3.5 Diseño de la investigación

Con relación al presente trabajo es un estudio que se hace con fines de establecer la relación de una variable con la otra, es decir con datos correlacionados esto según el estudio transversal, el análisis de casos, la interacción de un factor con otro (Hernández et al., 2014).

Lo que implica considerar ciertos criterios como: $M (O1 \rightarrow r \rightarrow O2)$

En donde, se tiene:

- M: es la muestra de estudio
- O1: Variable 1: Tecnología de Información y Comunicación



- O2: Variable 2: Gestión pública relación gobierno ciudadano
- r: Posible relación entre variables, lo que implica conocer el nivel de correlación existente entre ambas variables de trabajo.

3.6 Población y muestra

3.6.1 Población

Para Hernández et al. (2014) está representada por un conjunto de elementos de los cuales se pueden extraer información, siendo estos muy representativos, lo que implica considerar a los usuarios de los municipios de la región de Puno.

Según las proyecciones poblacionales del INEI al 2019, en el cual Puno alberga una población de 1'471,160 habitantes, de los cual se estima un total de 64.6% de esta cifra como población mayor de edad, siendo esto un total de 785, 578.4 habitantes, debido a esto se empleará la fórmula de población infinita.

Con ello, la muestra según Hernández et al. (2014), es el subgrupo que pertenece a la población, la cual debe delimitarse, para ello existen forma de realizar el muestreo, Siendo uno de ellas la de conveniencia que permite establecer la muestra en 384 usuarios de los gobiernos municipales de la región de Puno en el año 2023.

3.6.2 Muestra

La muestra representativa se realizó acorde al muestreo probabilístico.

Donde:

- n: Muestra
- Z= Nivel de confianza al 95%, siendo el valor de 1.96
- p=0.5
- q=0.5
- N= 785 578



- $E=0.05 = 5\%$

$$n(\text{muestra}) = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{1.96^2 \cdot (0.5)(0.5) \cdot 785\,578}{0.05^2 \cdot (1785\,578 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$
$$n = 383.97 = 384 \text{ personas}$$

Por ello, el cuestionario será dirigido a 384 ciudadanos de la región Puno que usan servicios en los diferentes municipios de esta zona sur del país, los cuales están representados como usuarios principales de los procesos y servicios de administración pública.

3.7. Técnicas e instrumentos de investigación

Al respecto de la utilización de las técnicas de recolección de datos que son unidades o elementos que el investigador usan para la recolección de datos, del mismo modo les permite cumplir con sus objetivos como investigador (Gallardo, 2017).

3.7.1. Técnicas

Las encuestas son técnicas que permiten medir las percepciones de estudios de cada persona o usuarios, lo cual puede centrarse en preguntas abiertas o cerradas, es del método cuantitativo (Bernal, 2010).

Para el caso de estudio se ha empleado una encuesta, la cual se basa en el uso de un cuestionario.

3.7.2. Instrumentos

El cuestionario incluye una estructura adecuada con fines de evaluación de las medidas de satisfacción, concordancia, opinión u otros (Sánchez, 2010).

Para nuestro caso se aplicará un cuestionario estructurado de tipo escala basado en Likert con 5 escalas, estos tienen la siguiente composición de (1) que



muestra un totalmente en desacuerdo, siendo este valor más inferior, luego se tiene el valor de (2) el cual representa situaciones en desacuerdo, el valor (3), el cual significa una postura de ni de acuerdo ni en desacuerdo, así como el valor de (4) que indica una percepción de acuerdo y para terminar el valor más elevado de (5) totalmente de acuerdo, estos permiten un mejor análisis y comprensión de los datos. Al contar con 9 ítems, por cada instrumento, la puntuación mínima posible sería de 9 y la máxima 45. En función a lo anterior, se plantea a continuación, con la categorización de los resultados, en función del nivel de prestación de los servicios de TIC para la gestión pública relación gobierno ciudadano de los municipios de la muestra.

Categorización de los resultados general y por variable:

- Bajo: 9-20
- Medio: 21-32
- Alto: 33-45

3.8. Confiabilidad y validez de instrumento

Los niveles de fiabilidad están enfocados en mostrar la precisión y el concepto de congruencia, para ello se considera el grado de repetitividad del instrumento, esto enfocado en el sujeto, el contexto y demás, todo ello genera un resultado importante dentro de la investigación. El valor de fiabilidad es el nivel de respuesta que tiene el instrumento, esto enfocado en la producción de resultados coherentes, cuando se pueda aplicar en situaciones posteriores, todo ello en base a las condiciones necesarias.

3.8.1. Fiabilidad del instrumento

La confiabilidad debe ser sustentada por medio de un Alfa de Cronbach, esto permite que el cuestionario, puede usarse en otros momentos.

Tabla 2*Valores para Confiabilidad*

| Valores | Descripción |
|-------------|--------------------|
| 0 – 0.24 | No confiable |
| 0.25 - 0.49 | Bajo confiable |
| 0.5 - 0.74 | Confiable moderado |
| 0,75 – 0.9 | Fuerte confiable |
| 0.9 - 1 | Alto confiable |

Nota: Confiabilidad por niveles**Tabla 3***Valor estimado de fiabilidad*

| Valores | N de elementos | |
|--------------|----------------|--------------------|
| 0 – 0.24 | | No confiable |
| 0.25 - 0.49 | | Bajo confiable |
| 0.5 - 0.74 | | Confiable moderado |
| 0,754 | | Fuerte confiable |
| 0.9 - 1 | 18 | Alto confiable |

Se muestra un valor aceptable de confiabilidad de 0.754, superior a 0.7 que indica un valor de confianza. Sobre la base de lo anterior, una vez finalizada la prueba piloto en la tabla 3 se puede observar que se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.754, lo que significa que se tiene confianza con los resultados del cuestionario creado es óptimo para su uso investigativo y posee una confiabilidad fuerte.

El alfa de Cronbach debido a que es una medida para la confiabilidad interna que tiene el instrumento, permite dar una coherencia del conjunto de ítems y preguntas, que se desea medir bajo una misma dimensión, se usa en investigaciones a nivel



cuantitativo, además, la consistencia interna, en el cual las preguntas se correlacionan entre sí y mide de la misma manera,

Para la presente investigación se usa para validar el instrumento propuesto, el cual se presenta en el Anexo 2, con el fin de asegurar las dimensiones del cuestionario y su confiabilidad, lo cual permite determinar si se desea interpretar los resultados de forma consistente y válida.

El valor de 0.754, se encuentra dentro del rango aceptable, lo que indica una validez correspondiente, genera una confiabilidad interna del instrumento usado para la recolección de datos, permite medir las dimensiones de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y la gestión pública relación Gobierno-ciudadano, el cual tiene un valor de 0.754, reconocido como aceptable, lo que sugiere que los ítems impuestos están adecuadamente correlacionados y esto permite medir las dimensiones propuesta, lo que genera la interpretación válida al final de los resultados.

3.8.2. Validez del instrumento

El procedimiento de muestra de la validación del cuestionario se realizó por medio del juicio de expertos, para lo cual se seleccionaron tres expertos, ellos tienen la experiencia y el conocimiento para analizar y dar buena pro para la realización y para el posterior uso de los instrumentos efectivos en la labor de recolección de información y datos enfocados en los resultados de la investigación.

3.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Dado que la presente tesis es de tipo descriptiva, en la que el objetivo principal es determinar el nivel de prestación de los servicios de TIC para la gestión pública relación gobierno ciudadano de los municipios de la Región Puno, en el año 2023, la información recolectada por medio del cuestionario fue procesada por medio de la



estadística descriptiva, principalmente a través de estadísticos de frecuencia y de tendencia central.

Estos permitieron, en función de la división de la variable en tres dimensiones, identificar, valorar y analizar el nivel de prestación de los servicios de TIC en términos de servicios de información y sus respectivas dimensiones, así como los servicios de comunicación enfocados en el servicio público y servicios de transacción para la Gestión Pública Local del contexto ya mencionado. Adicionalmente, y como prueba de hipótesis, se utilizó el estadístico inferencial de la prueba t, que permitió verificar la diferencia entre las medias obtenidas por cada municipio de la Región Puno, lo que es útil para el establecimiento de políticas específicas para cada municipio, en función del nivel de prestación de sus servicios de TIC en la relación gobierno ciudadano

3.10. Diseño de contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis se utilizaron los siguientes pasos:

Definición de la hipótesis estadística.

- **H₀ (G):** La tecnología de información y comunicación no tiene relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno - ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023
- **H₁ (G):** La tecnología de información y comunicación tiene relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023.

Definición de las hipótesis específicas

- **H₀ (E1):** Los servicios de información no tienen relación directa y positiva con la gestión pública - gobierno ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023



- **H₁ (E1):** El acceso a información tiene relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023
- **H₀ (E2):** El uso de medio de comunicación no tienen relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023
- **H₁ (E2):** El uso de medio de comunicación tienen relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023
- **H₀ (E3):** Los medios de transacción no tienen relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023
- **H₁(E3):** Los medios de transacción tienen relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023
- Nivel de significancia fue de 0,05.
- Para ello se establecen algunas reglas que permiten medir la significancia de la parte estadística como el caso valores menores de 0,05 se debe de rechazar la hipótesis nula H₀ y si es mayor se acepta.
- Estadístico de prueba: Rho Spearman

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de resultados

4.1.1. Análisis descriptivo

Variable 1: Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y Gestión pública relación Gobierno-ciudadano

Tabla 4

Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y Gestión pública relación Gobierno-ciudadano

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | | | | |
| Bajo | 89 | 23,2 | 23,2 | 23,2 |
| Medio | 247 | 64,3 | 64,3 | 87,5 |
| Alto | 48 | 12,5 | 12,5 | 100,0 |
| Total | 384 | 100,0 | 100,0 | |

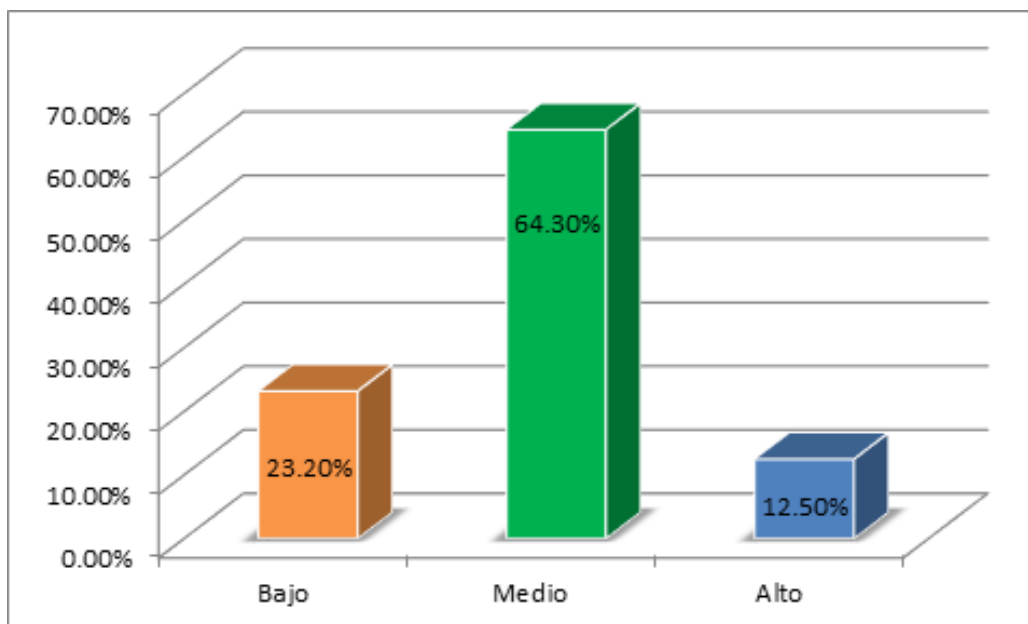
Nota: Elaboración propia en MS Excel, en base a la encuesta, estructurado en función de las percepciones de los encuestados

En la tabla 4, se observa que la variable servicios TIC en la Gestión Pública se encuentra en un nivel medio, de acuerdo con 247 ciudadanos que son usuarios de los municipios de Puno. Asimismo, se tiene un total de 89 personas que han

considerado que se hallan en un nivel bajo y en un total de 48 ciudadanos han manifestado que se halló en un alto nivel, esto se aprecia en el análisis, que se centra en los servicios utilizados dentro de los servicios de administración pública están en camino a la modernización tecnológica. Se aprecia un proceso de incremento en la aplicación de TICs para la mejora de gestión, esto en participación del ciudadano que es usuario frecuente de los servicios de sus municipios.

Figura 1

Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y Gestión pública relación Gobierno-ciudadano



Nota: Elaboración propia en MS Excel, en base a la encuesta, estructurado en función de las percepciones de los encuestados.

En la figura 1, se observa que la variable servicios TIC en la Gestión Pública se encuentra en un nivel medio, de acuerdo con el 64.3% de los usuarios de los municipios de Puno. Asimismo, el 23.2 % consideró que se hallan por en un nivel bajo y el 12.5% manifestó que se halló en un alto nivel. Esto debido a que un gran porcentaje se enfoca en el uso de TICs, se aprecia una media importante con respecto



a la utilización de TICs en proceso de gestión pública, enfocado con la participación de los ciudadanos.

Tabla 5

Acceso a la información y gestión pública relación Gobierno-Ciudadano

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | | | | |
| Bajo | 161 | 41,9 | 41,9 | 41,9 |
| Medio | 192 | 50,0 | 50,0 | 91,9 |
| Alto | 31 | 8,1 | 8,1 | 100,0 |
| Total | 384 | 100,0 | 100,0 | |

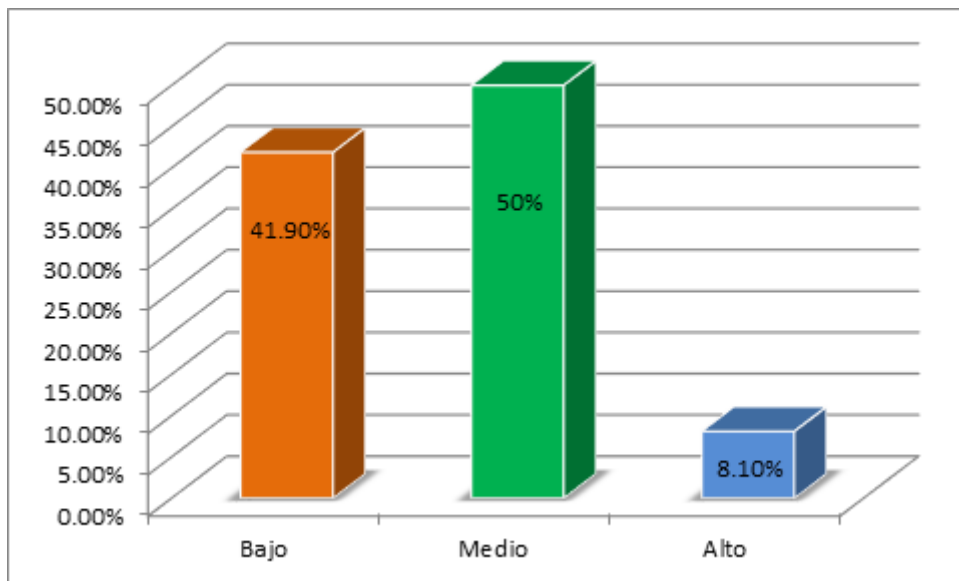
Nota: Elaboración propia en MS Excel, en base a la encuesta, estructurado en función de las percepciones de los encuestados

Se aprecia en la tabla 5, que cuenta con la perspectiva de 161 personas que son usuarios de estos municipios como bajo en el uso de servicios de información por parte de entidades ediles o municipios, también se tiene 192 ciudadanos que han detallado que se tiene un uso medio en el acceso a información por parte de las municipalidades.

Finalmente se tiene un total de 31 personas que han indicado que se tiene un nivel alto en lo referente al acceso a la información prestada por las entidades municipales, lo cual indica al final que las municipalidades están en proceso de mejora de sus servicios por medio de la aplicación de TICs en sus procesos administrativos, tramites y demás áreas. Lo cual está enfocado en la presente tabla,

Figura 2

Acceso a la información y gestión pública relación Gobierno-Ciudadano



Nota: Elaboración propia en MS Excel, en base a la encuesta, estructurado en función de las percepciones de los encuestados

Se aprecia en la figura 2, que con respecto a las dimensiones de servicios de información se encuentra en un nivel medio, de acuerdo con el 50% de los usuarios de las municipalidades de Puno como región. Asimismo, el 41.90 % que se halla en un nivel medio y el 8.10 % manifestó de ello se hallan en un alto nivel. También se tiene una media en la apreciación de ciudadanos respecto al acceso oportuno y libre de la información que posee el municipio.

Se tiene consideración del 41.90% un sector importante que indica que se tiene bajo acceso a la información acerca de la relación de Gobierno Ciudadano, frente a la transparencia que se tiene de información de importancia para los ciudadanos, de servicios, tramites y demás asuntos. El 50% ha indicado que existe aún brecha digital y acceso limitado a una infraestructura, mucho de los casos depende de implementación que es costosa, en la parte de gestión, muchos de los casos no se cuenta con inversión de recursos, además de que se tiene baja capacidad institucional



y resistencia al cambio, lo que afecta a los planes estratégicos, también se ve comprometida la seguridad de información. Otro aspecto que reduce la perspectiva del acceso a la comunicación es la calidad y utilidad de la información, siendo desactualizada e incompleta, sumado a la falta de habilidades digitales por parte de los ciudadanos.

Tabla 6

Uso de medio de comunicación

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 119 | 31,0 | 31,0 | 31,0 |
| Medio | 214 | 55,7 | 55,7 | 86,7 |
| Alto | 51 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| Total | 384 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Elaboración propia en MS Excel, en base a la encuesta, estructurado en función de las percepciones de los encuestados

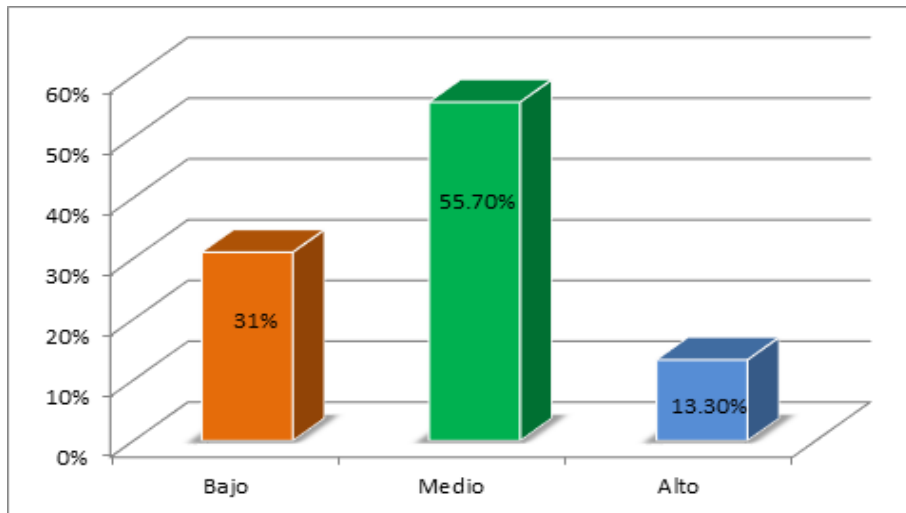
Se puede identificar en la tabla 6, que se tiene un total de 119 ciudadanos que han indicado que el uso de medios de comunicación están bajos en su aplicación y servicios para las personas que son usuarios de los municipios, además que 214 personas, han tenido una percepción media de ello, luego se tiene que 51 personas han indicado que tiene un alto nivel de servicios de comunicación por parte de sus municipios. Lo que tiene que ver con la brecha digital, así como a la poca capacidad estratégica para el manejo de comunicación.

Muchos de los municipios tienen sitios web poco utilizados, en muchos de los casos con desactualización, debido al limitado presupuesto, además de la carencia

de recursos para su instalación, por ello 214 de los encuestados han optado por la opción de medio de la carencia de capacidades de la cultura digital.

Figura 3

Uso de medio de comunicación



Nota: Elaboración propia en MS Excel, en base a la encuesta, estructurado en función de las percepciones de los encuestados

Se puede identificar en la figura 3 que con relación a la dimensión de servicios de comunicación se encuentra en un nivel medio, de acuerdo con el 55.70% de los usuarios de las municipalidades correspondientes a la región de Puno. Asimismo, el 31 % se ubican en un bajo nivel y el 13.30 % manifestó que se hallaron en un alto nivel.

El valor de la brecha digital y la falta de una adecuada infraestructura lo cual indica un valor de 55.70% se aprecia la carencia de capacidad y cultura digital, lo que implica la resistencia al cambio y en muchos de los casos interviene la falta de equipos, lo cual está relacionado a las TICs, en lo estratégico y gestión, no se cuenta un presupuesto adecuado para priorizar inversión TICs, puesto que es importante velar por servicios básicos, de la misma manera no se tiene priorización en la comunicación por medio de uso de TICs por parte de la gerencia municipal, lo cual compromete la transparencia y sobre todo juega un rol en la participación ciudadana.



Tabla 7

Medios de transacción

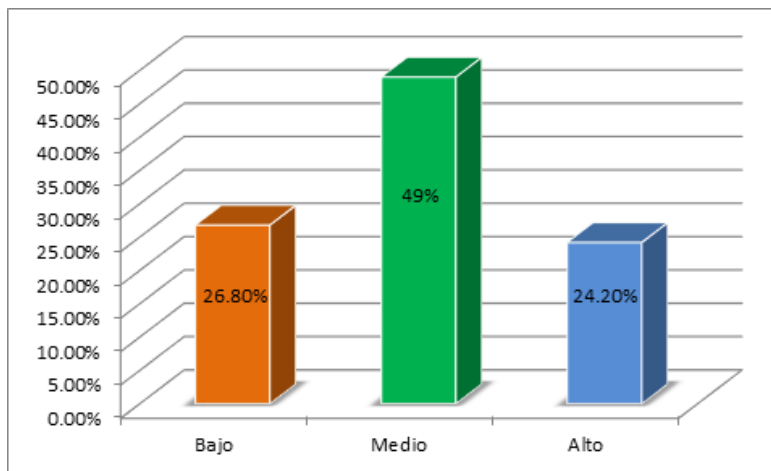
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | | | | |
| Bajo | 103 | 26,8 | 26,8 | 26,8 |
| Medio | 188 | 49,0 | 49,0 | 75,8 |
| Alto | 93 | 24,2 | 24,2 | 100,0 |
| Total | 384 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Elaboración propia en MS Excel, en base a la encuesta, estructurado en función de las percepciones de los encuestados

Se aprecia en la tabla 7, que 103 personas han tenido la perspectiva de opinión que Los medios de transacción son bajos en relación a los servicios utilizados en los trámites y otros aspectos del municipio, también se tiene un total de 188 personas que han indicado que Los medios de transacción están en nivel medio en lo referente a la aplicación de TIC, dentro del municipio, de la misma manera 93 personas ha tenido una perspectiva de alta implementación de TIC, en los servicios prestados por sus municipios, los cuales están ubicados en diferentes provincias de la región Puno.

Figura 4

Medios de transacción



Nota: Elaboración propia en MS Excel, en base a la encuesta, estructurado en función de las percepciones de los encuestados

Se aprecia en la figura 4, que con relación a la dimensión de servicios de transacción se encuentra en un nivel medio, de acuerdo con el 49% de los usuarios de las municipalidades correspondientes a la región de Puno. Asimismo, el 26.80 % consideró se ubican en un bajo nivel, además que el 24.20% manifestó que se hallan en un alto nivel.

El valor de 49% en la percepción de medio de transacción se debe a que los municipios tienden a moderar su esfuerzo para la digitalización de trámites, además esto se debe a que en mucho de los casos los procesos de transacciones son poco digitalizados. Otro factor que afecta son los problemas de usabilidad y la poca integración interna, además que se cuenta con limitada confiabilidad en medio digitales.

El valor de 26.80%, podría deberse a la ausencia de plataforma, que realizan sus medios de transacción no digital, además de la burocracia existente, la falta de inversión, y un factor importante es la poca capacidad técnica, finalmente se debe a su poca priorización sobre ello.



Variable 2: Gestión pública relación gobierno-ciudadano

Tabla 8

Gestión pública relación gobierno-ciudadano

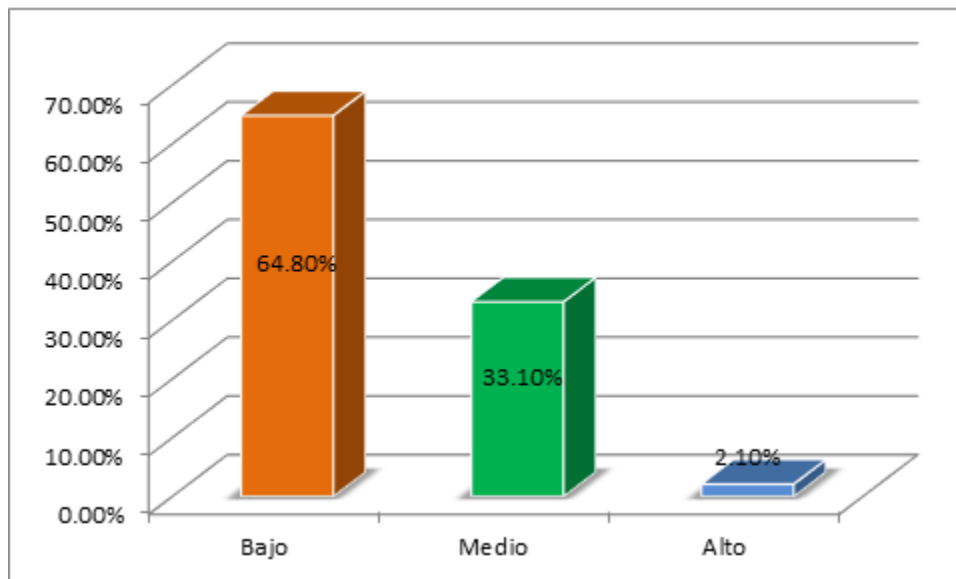
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| Bajo | 249 | 64,8 | 64,8 | 64,8 |
| Medio | 127 | 33,1 | 33,1 | 97,9 |
| Alto | 8 | 2,1 | 2,1 | 100,0 |
| Total | 384 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Elaboración propia en MS Excel, en base a la encuesta, estructurado en función de las percepciones de los encuestados

Puede observarse que en la tabla 8 las perspectivas de opinión acerca de la buena gestión que se tiene dentro de los diferentes municipios, lo que indica que 249 ciudadanos han mostrado una postura baja respecto a este tipo de gestión, mientras que 127 ciudadanos han mostrado un perfil medio respecto a la gestión pública, mientras que solo 8 ciudadanos, han indicado una postura satisfactoria o alta para la gestión pública dentro de sus municipalidades.

Figura 5

Gestión pública - gobierno ciudadano



Nota: Elaboración propia en MS Excel, en base a la encuesta, estructurado en función de las percepciones de los encuestados

Puede observarse en las barras de la figura 5 que, en cuanto a la variable Gobierno Ciudadano, el 64.80% de los usuarios de los municipios de la región de Puno consideraron que posee un nivel bajo, mientras que el 33.10% opinó que se ubican en un nivel medio, además solo el 2.10% señaló que posee un alto nivel. Lo que indica que no se tiene satisfecho con los servicios prestados y la gestión en los municipios diversos localizados en las diferentes provincias de la región Puno.

El valor de 64.8% de bajo, se debe en muchos de los casos a las fallas en el proceso de implementación del Gobierno Ciudadano, lo cual se debe también a las fallas de mecanismo efectivos, así como a las perspectivas no cumplidas, como la rendición de cuentas, la parte de fiscalización, además en la poca intensión de corregir las quejas y reclamos. También podría deber al insuficiente uso de TICs, generándose brechas digitales, de la misma forma, se tiene problemas inherentes,



así como la falta de rendición de cuentas, corrupción, falta de servicios básicos o ineficiencias como en el caso de limpieza, seguridad e infraestructura.

El valor de 33.1%, como medio, se debe a la percepción de inicio de digitalización, existencia de canales de participación, avances en informes sobre presupuesto y trámites, un paso en la modernización, así como el trabajo en base a la sostenibilidad, básicamente en proceso de uso de TICs para una mejor gestión pública descentralizada.

Tabla 9

Representación de gestión Relación Gobierno-ciudadano

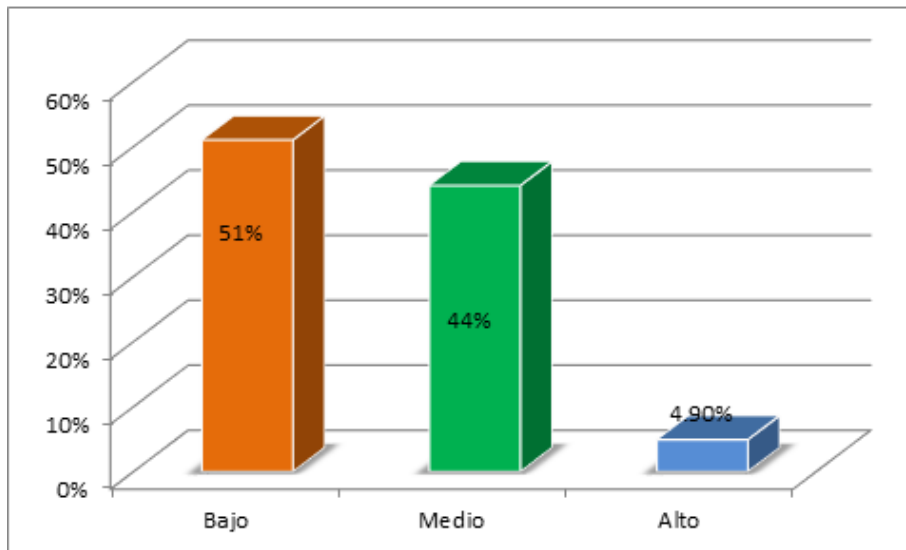
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| Bajo | 196 | 51,0 | 51,0 | 51,0 |
| Medio | 169 | 44,0 | 44,0 | 95,1 |
| Alto | 19 | 4,9 | 4,9 | 100,0 |
| Total | 384 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Elaboración propia en MS Excel, en base a la encuesta, estructurado en función de las percepciones de los encuestados

Puede observarse en los datos de frecuencias de la tabla 9 se aprecia las perspectivas negativas de 196 ciudadanos aspectos a la representación que se tiene dentro de la gestión pública en sus municipios, también se tiene 169 personas que tiene una percepción media acerca de la representación como gobierno central por parte de sus municipios, solo 19 ciudadanos tienen alta perspectiva acerca de ello.

Figura 6

Representación de gestión Relación Gobierno-ciudadano



Nota: Elaboración propia en MS Excel, en base a la encuesta, estructurado en función de las percepciones de los encuestados

Puede observarse en las barras de figura 6 que, en cuanto a la representación, el 51% de los usuarios de los municipios de la región de Puno consideraron que poseen valores de bajo nivel, mientras que el 44% opinó que se hallan en un nivel medio y solo el 4.90% señaló que se hallan con un alto nivel. Lo que indica que existe una baja percepción de la representación de gestión nacional, con relación a sus municipios provinciales o distrital, generándose así una brecha en la prestación de servicios y una percepción negativa que se muestra día a día con la gestión pública dentro de las localidades.

El 51% de percepción baja se debe a la falta de responsabilidad o una capacidad de respuesta baja, es decir, debido a quejas y reclamos que no han sido tratados, lo cual se aborda desde canales que usan TICs, como son las redes sociales, sitios web, entre otros, lo cual implica una opinión desaprovechada, se debe también a la falta de confianza y transparencia, de la misma manera influyen aspectos como



una comunicación unidireccional, suma a burocracia, falta de uso de TICs para la difusión y diálogo acerca de la ciudadanía, de la misma manera se ve un poco impacto en la visibilidad de la participación ciudadana, lo que implica en una relación inefectiva y manipuladora.

El 44% de percepción media, podría deberse a los esfuerzos aislados que se tiene de la receptividad, la presencia digital limitada, en el cual las TICs solo son usadas para la información, no siendo un medio de fomento de participación profunda, además de se tenga una confianza condicionada y una participación superficial.

Tabla 10

Alcance de la gestión Relación Gobierno-ciudadano

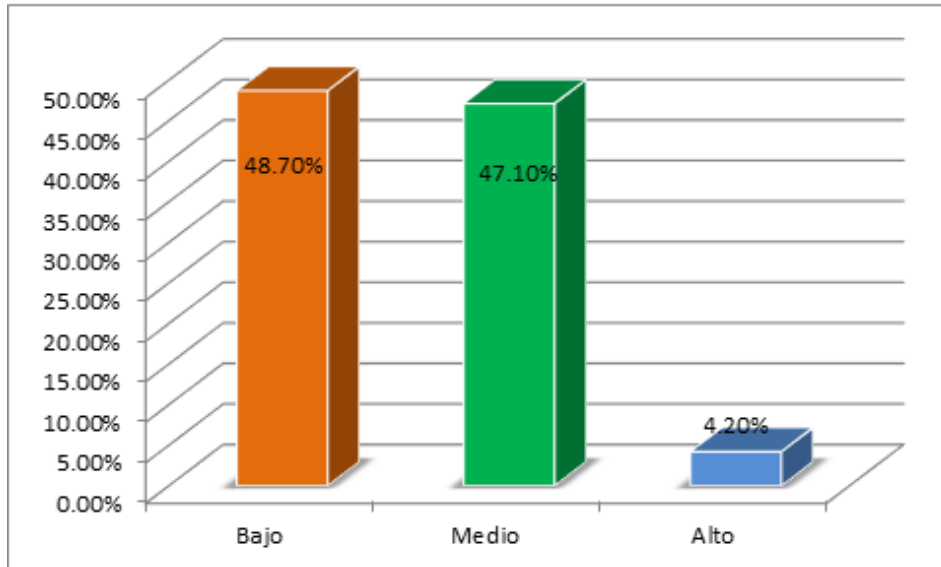
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 187 | 48,7 | 48,7 | 48,7 |
| Medio | 181 | 47,1 | 47,1 | 95,8 |
| Alto | 16 | 4,2 | 4,2 | 100,0 |
| Total | 384 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Elaboración propia en MS Excel, en base a la encuesta, estructurado en función de las percepciones de los encuestados

Puede observarse en la tabla 10 que 187 ciudadanos tienen baja percepción acerca del alcance que tiene la gestión pública por parte de sus municipios, de la misma manera, se tiene 181 ciudadanos con una postura media de alcance de sus municipios respecto a los servicios y demás funciones que tiene como entidad edil, a ellos se suma que solamente 16 personas tienen perspectiva alta sobre el alcance de sus municipios en sus servicios y demás actividades.

Figura 7

Alcance de la gestión Relación Gobierno-ciudadano



Nota: Elaboración propia en MS Excel, en base a la encuesta, estructurado en función de las percepciones de los encuestados

Puede observarse en la figura 7 que, en cuanto al alcance, el 48.70% de los usuarios de los municipios de la región de Puno consideraron que posee un nivel bajo, mientras que el 47.10% opinó que tienen un nivel medio y solo el 4.20% señaló que posee un nivel alto. Lo que es indicio de un bajo alcance de gestión pública dentro de las localidades, lo cual se aprecia bastante respecto a sectores rurales, sin embargo, puede mejorarse respecto a sus servicios con la aplicación de TIC, que implica una mejor gestión bajo este contexto más avanzado y tecnológico.

Es importante considerar que el avance tecnológico, en muchos de los casos permite agilizar servicios simples como tramites y demás, lo que implica utilizar medios de pagos electrónicos y sistemas de comunicación, a fin de lograr la eficiencia en el manejo de información más específica.



Un valor de 48.70% de percepción baja podría indicar canales de gestión con falta de plataformas como es el caso de un sitio web, o la carencia de canales de uso real, como los medios digitales, ya que no tiene interacción efectiva. A ello se suma que se tiene una baja proactividad por parte del gobierno, además de una comunicación solo reactiva, una gestión limitada en lo digital, lo que genera una fragmentación de la gestión por falta de estrategias unificadas, generándose así desconfianza y falta de credibilidad.

El valor medio de 41.70% podría deberse a un alcance limitado en servicios como el pago de licencias o impuestos, lo cual depende de la planificación, además de una segmentación incompleta, seguido de la interacción superficial o esporádica, lo cual indica que las TICs solo son usado para difusión, no se genera una respuesta bidireccional lo que no genera una relación con el ciudadano.

Tabla 11

Capacidad de monitoreo de gestión Relación Gobierno-ciudadano

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Bajo | 221 | 57,6 | 57,6 | 57,6 |
| Medio | 154 | 40,1 | 40,1 | 97,7 |
| Alto | 9 | 2,3 | 2,3 | 100,0 |
| Total | 384 | 100,0 | 100,0 | |

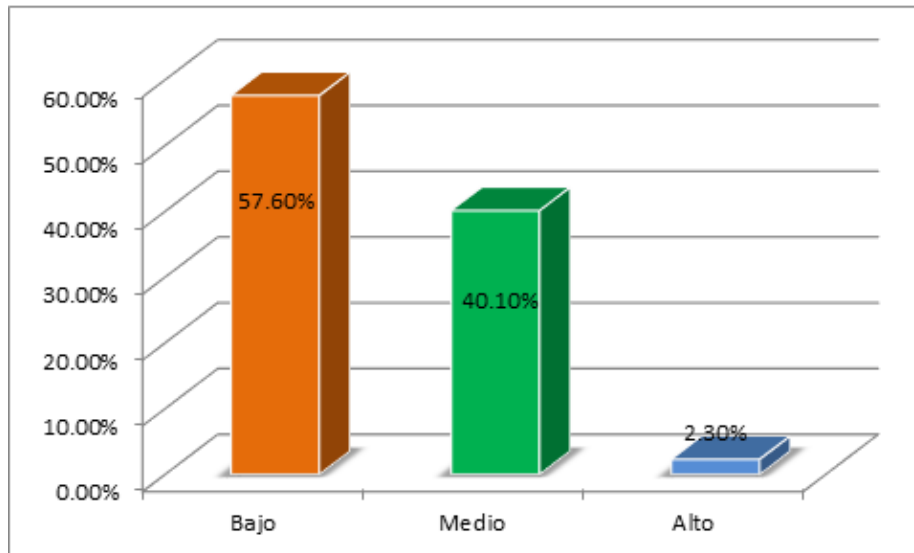
Nota: Elaboración propia en MS Excel, en base a la encuesta, estructurado en función de las percepciones de los encuestados

Puede observarse en la tabla 11, se aprecia que 221 han calificado como bajo la capacidad de monitoreo por parte de las gestiones actuales, 154 ciudadanos tienen una perspectiva media de la capacidad de monitoreo por parte de sus municipalidades

y solamente 9 ciudadanos indican una alta capacidad de monitoreo por parte de la gestión actual

Figura 8

Capacidad de monitoreo de gestión Relación Gobierno-ciudadano



Nota: Elaboración propia en MS Excel, en base a la encuesta, estructurado en función de las percepciones de los encuestados

Puede observarse en la figura 8 que, en cuanto la capacidad de monitoreo, el 57.60% de los usuarios de los municipios de la región de Puno consideraron que se tiene valores por debajo, sumado a ello se tiene que el 40.10% opinó que se ubican en un nivel medio y solo el 2.30% señaló que posee un nivel alto.

Un valor bajo de 57.60% se debe a una carencia de mecanismos en falta de encuesta o canales apropiados para quejas, también se debe a la falta de análisis en relación a los datos no procesados, lo que implica la carencia de libros de reclamaciones, la falta de transparencia en asuntos de monitoreo, como son procesos internos opacos, carencia de herramientas tecnológicas adecuadas y sobre todo la falta de cultura organizacional encaminada a una mejora continua.



EL valor medio de 40.10%, se debe a un monitoreo básico, siendo esto un seguimiento informal de quejas, se debe a encuestas esporádicas, además del monitoreo de cantidad, no se tiene capacidad para trabajar en base a la calidad, los resultados no se usan de forma efectiva con el fin de informar, a la vez se usa un monitoreo parcial por áreas y sobre todo debido a la falta de comunicación con relación al monitoreo.

4.1.2. Análisis inferencial

A continuación, se hace la formulación de los procedimiento o pasos para el análisis de información a nivel inferencias o caracterización de la correlación, empezando por ver el comportamiento de las variables respecto a la opinión de cada uno de los ciudadanos.

Hipótesis general

- **H₀ (G):** La tecnología de información y comunicación no tiene relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023
- **H₁ (G):** La tecnología de información y comunicación tiene relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023

Regla de decisión: Valor obtenido como Significancia < 0,05 implica que se rechaza la H₀ y se tenga que aceptar la H₁.

Análisis de normalidad de datos:

Para establecer un análisis de correlación, es importante especificar si sus datos siguen una distribución normal, luego ello tomar una decisión acerca de la misma, en caso de que no sean se puede optar por prueba no paramétricas como Rho de



Spearman o en caso de que los datos sigan una distribución normal usar pruebas paramétricas como Pearson.

Tabla 12

Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|--|---------------------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Información general y estadística. | ,209 | 384 | ,000 |
| Servicios públicos y sociales locales. | ,218 | 384 | ,000 |
| Directorio de Servicios del Municipio. | ,227 | 384 | ,000 |
| Foros de Discusión | ,211 | 384 | ,000 |
| Contacto por algún medio con funcionarios y/o trabajadores | ,254 | 384 | ,000 |
| Debates sobre problemas políticos. | ,315 | 384 | ,000 |
| Reserva y/o compra de actividades culturales y deportivas. | ,274 | 384 | ,000 |
| Presentación electrónica de documentos. | ,216 | 384 | ,000 |
| Votaciones por Internet | ,261 | 384 | ,000 |
| Información relevante | ,220 | 384 | ,000 |
| Simulaciones | ,223 | 384 | ,000 |
| Interacción | ,258 | 384 | ,000 |
| Participación | ,221 | 384 | ,000 |
| Flexibilidad | ,307 | 384 | ,000 |
| Límites geográficos | ,255 | 384 | ,000 |
| Identificar y autenticar | ,271 | 384 | ,000 |
| Seguimiento | ,262 | 384 | ,000 |
| Mecanismos de autenticación | ,228 | 384 | ,000 |

Nota. Corrección de significación de Lilliefors



Se aprecia que el valor de significancia es 0.00 menor a 0.05 lo que implica que los datos no siguen una distribución normal, y para medir el grado de correlación de aplicará el Rho de Spearman para datos no paramétricos, esto considerando la prueba de Kolmogorov-Smirnov, establecido para población de más de 50 participantes.

Tabla 13

Hipótesis general

| | | | Tecnologías de información y comunicación | Gestión pública relación gobierno-ciudadano |
|-----------------|---|-----------------------------|---|---|
| Rho de Spearman | Tecnologías de información y comunicación | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,634** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | | N | 384 | 384 |
| | Gestión pública relación gobierno-ciudadano | Coefficiente de correlación | ,634** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 | . |
| | | N | 384 | 384 |

Nota: Elaboración propia en MS Excel

En la tabla 13, se aprecia que los valores de correlación como es el caso de Rho Spearman, en el cual se obtuvo como $0.000 < 0.05$, esto para los valores de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , lo que implica aceptar la hipótesis de investigación H_1 ; La tecnología de información y comunicación tiene relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023, y esa correlación es positiva moderada, puesto que el coeficiente de correlación resultó 0,634.



Hipótesis específica 1

H₀ (E1): El acceso a información no tienen relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023.

H₁ (E1): El acceso a información tienen relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023.

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica 1

| | | | Acceso a la información | Gestión pública relación gobierno-ciudadano |
|-----------------|---|----------------------------|-------------------------|---|
| Rho de Spearman | Acceso a la información | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,573** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 384 | 384 |
| | Gestión pública relación gobierno-ciudadano | Coeficiente de correlación | ,573** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 384 | 384 |

Nota: Elaboración propia en MS Excel

En la tabla 14, se aprecia que los valores de correlación como es el caso de Rho Spearman, en cual se obtuvo como $0.000 < 0.05$, esto para los valores de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , lo que implica aceptar la hipótesis de investigación H_1 ; El acceso a información tienen relación directa y positiva con la gestión pública -gobierno ciudadano en los municipios de la región



Puno, en el año 2023., con un coeficiente de 0,573, que indica una correlación positiva moderada, es decir, que si aumentan los servicios de Tecnologías de Información y Comunicación para la gestión pública relación gobierno-ciudadano de los municipios de la Región Puno, y viceversa.

Hipótesis específica 2

- **H₀ (E2):** El uso de medio de comunicación no tienen relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023.
- **H₁ (E2):** El uso de medio de comunicación tienen relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023.

Tabla 15

Prueba de hipótesis específica 2

| | | | El uso de medio de comunicación | Gestión pública relación gobierno-ciudadano |
|-----------------|---|----------------------------|---------------------------------|---|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | | 1,000 | ,419** |
| | El uso de medio de comunicación | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 384 | 384 |
| | Gestión pública relación gobierno-ciudadano | Coeficiente de correlación | ,419** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 384 | 384 |

Nota: Elaboración propia en MS Excel



En la tabla 15, se aprecia que los valores de correlación como es el caso de Rho Spearman, en cual se obtuvo como $0.000 < 0.05$, esto para los valores de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , lo que implica aceptar la hipótesis de investigación H_1 ; El uso de medio de comunicación tienen relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023. Además, el coeficiente 0,419 indica una correlación positiva moderada entre las variables antes mencionadas.

Hipótesis específica 3

H_0 (E3): Los medios de transacción no tienen relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023

H_1 (E3): Los medios de transacción tienen relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica 3

| | | | Medios de transacción | Gestión pública relación gobierno-ciudadano |
|---|----------------------------|--|-----------------------|---|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | | 1,000 | ,789** |
| | Sig. (bilateral) | | . | ,000 |
| Medios de transacción | N | | 384 | 384 |
| | Coeficiente de correlación | | ,789** | 1,000 |
| Gestión pública relación gobierno-ciudadano | Sig. (bilateral) | | ,000 | . |
| | N | | 384 | 384 |

Nota: Elaboración propia en MS Excel



En la tabla 16, se aprecia que los valores de correlación como es el caso de Rho Spearman, en cual se obtuvo como $0.000 < 0.05$, esto para los valores de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , lo que implica aceptar la hipótesis de investigación H_1 ; Los medios de transacción tienen relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023. Además, el coeficiente 0,789 nos indica que la correlación es positiva fuerte, es decir, que a medida que aumenta Los medios de transacción también mejora e incrementa la gestión pública relación gobierno ciudadano.

Es importante por ello considerar que una adecuada gestión de pública se logra con un adecuado nivel de servicios de transacciones Información y servicios al mismo tiempo esto permite a los ciudadanos estar conformes satisfechos con la prestación de servicios que se le brinda, además, de generar una fuerte dependencia y una eficiencia en el proceso de gestión pública.

4.2. Discusión

Se cuenta con aspectos importante como objetivo principal la de determinar cuál es la influencia de los servicios de Tecnologías de Información y Comunicación para la gestión pública relación gobierno-ciudadano de los municipios de la Región Puno, en el año 2023. Para tal fin postuló como hipótesis general que los servicios de Tecnologías de Información y Comunicación para la Gestión Pública Local influyen de manera positiva en la relación gestión pública relación gobierno ciudadano de los municipios de la Región Puno, en el año 2023.

En tal sentido los hallazgos estadísticos evidenciaron que la prueba de correlación Rho Spearman tuvo un valor de 0.634 y una significancia de $0.000 < 0.05$. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis postulada. Asimismo, se evidenció que la variable



servicios TIC en la Gestión Pública se encuentra en un nivel medio, de acuerdo con el 64.30% de los usuarios de los municipios de la región de Puno y respecto a la variable Gobierno Ciudadano, el 64.80% de los usuarios de los municipios de la región de Puno consideraron que posee un nivel bajo.

Tales hallazgos coinciden con los de Tolentino (2017) dentro de este proceso ha encontrado evidencias de un estudio de correlación débil pero positiva de 0.301, Siendo este valor significativo esto en comparación con las demás de la misma forma se ha encontrado resultados de Rho de Spearman, en el cual se ha centrado una relación positiva y significativa lo cual implica que ambas variables tienen alguna concordancia en común de la misma manera se ha encontrado que el modelo de gobierno electrónico puede mejorar en muchos aspectos la parte de gestión dentro de entidades ediles, además se puede indicar que se ha tenido relación significativa y positiva del modelo de gobierno electrónico que permite mejorar la gestión en entidades institucionales del Estado y está generado una aceptación moderada por parte de los ciudadanos por lo cual se generó resultados que indicaron una enorme influencia de estos factores siendo válidas las hipótesis correspondientes a la planificación de la investigación.

Respecto a la hipótesis específica 1, los hallazgos demostraron que la prueba de correlación Rho Spearman tuvo un valor positivo de 0.573 y una significancia de $0.000 < 0.05$. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis del estudio, demostrando que los servicios de Tecnologías de Información y Comunicación para la Gestión Pública Local influyen de manera significativa en la representación de la gestión pública relación gobierno ciudadano de los municipios de la Región Puno, en el año 2023.

En tal sentido cabe mencionar el estudio de Esteban (2015) quien, al analizar el desarrollo de estas políticas TIC en diferentes gobiernos, una de las



consideraciones más importantes a tomar es el área ejecutora responsable y cómo esto puede incluso transformar el organigrama municipal. De la misma manera, es importante considerar las barreras y reticencias culturales y humanas a este desarrollo. Por ello, la capacitación se torna un pilar. En similar medida, es vital el rol que se le dé a la evaluación, que en la mayoría de los casos es apenas enunciativa, lo cual dificulta la rendición de cuentas, la continuidad del proceso y la transparencia.

Por su parte Chacón y Guzmán (2017) destacaron que el liderazgo de los jefes resultó un factor crítico más relevante que la autonomía administrativa, en relación al éxito de la incorporación de las TIC. Algunas de las decisiones de liderazgo importantes fueron reconocer los logros del pasado y apalancarse en ellos, en vez de solamente enfocarse en lo que debía cambiarse, lo mismo que trabajar en pro de una visión compartida entre dirección, mandos altos y el resto del personal. Por ello, uno de los procesos en los que más debe prestarse atención es en la selección y capacitación del personal.

Cabe destacar que el proceso de generación de líderes dentro de empresas permite generar una autonomía en la parte administrativa lo que considera un potencial aspecto y desarrollo del valor del liderazgo como un proceso de generación de cambio. Lo cual permite mejorar y estar en conexión con la visión y la misión de la empresa y así lograr procesos de mejor calidad y eficiencia.

En relación a la hipótesis específica 2, la prueba de correlación tuvo un valor positivo de 0.419 y una significancia de $0.000 < 0.05$. Por lo tanto, se afirma que los servicios de Tecnologías de Información y Comunicación para la Gestión Pública Local influyen de manera significativa en el alcance de la gestión pública relación gobierno ciudadano de los municipios de la Región Puno, en el año 2023.



Al respecto Chacón y Guzmán (2017) destacaron en su estudio que, al capacitar al personal, se mejoraron los tiempos, al reducir los cuellos de botella y ampliar la accesibilidad y alcance, por lo que se generó credibilidad y confianza entre la ciudadanía.

Para la investigación de Torres (2016) las TIC que han permitido generar un impacto significativo. También se ha abordado el proceso formativo acerca del procedimiento de mejora del aprendizaje y enseñanza En la parte de gerencia educativa esto destaca un punto importante y un mecanismo que permite usar un canal con fin de modelar y asegurar los retos impuestos por la empresa, así como afrontar los objetivos que se desean lograr como organización. Vale decir que los TIC generan un impacto de mejora en los procesos de capacitación y monitoreo de actividades tanto en procesos empresariales y en la gestión pública.

En relación a la hipótesis específica 3, los resultados evidenciaron un valor Rho Spearman de 0.789 y una significancia de 0.000. Por lo tanto, se aceptó correspondiente a la hipótesis postulada. De modo que, los servicios de Tecnologías de Información y Comunicación para la Gestión Pública Local influyen de manera significativa en la capacidad de monitoreo de la gestión pública relación gobierno ciudadano de los municipios de la Región Puno, en el año 2023.

Estudios similares como los llevados a cabo por Simón (2018) también comprobó las hipótesis de su estudio y evidenció una asociación positiva entre estas dos variables. Ante ello, es necesario precisar que una adecuada gestión pública permite incrementar el nivel de calidad, la parte de eficiencia de cada uno de los servicios que estos brindan, lo que permite incrementar el valor dentro de las organizaciones enfocadas en el trabajo y prestación del sector público.



Es por ello que los gerentes deben de trabajar en función de la política pública, con fines de mejoras de los servicios que prestan, con ello les permite lograr los objetivos y resultados. Finalmente, Naser y Concha (2014) en su estudio plantearon la necesidad de (1) establecer criterios para lograr compras públicas sostenibles; (2) hacer uso del cloud computing destinado para mejora de soporte de infraestructura en la parte técnica y mejora de activos a nivel computacional; (3) apoyar el diseño de ciudades inteligentes, con movilidad de carácter sostenible, así como mejorar la eficiencia energética y el proceso de cuidado del medio ambiente., entre otras características; y (4) ajustarse al paradigma del gobierno abierto.



CONCLUSIONES

PRIMERO: Se determinó que los servicios de Tecnologías de Información y Comunicación para la gestión pública relación gobierno-ciudadano de los municipios de la Región Puno, en el año 2023, pues los resultados obtenidos permitieron concluir que, la prueba de correlación Rho Spearman tuvo un valor de 0.634 y una significancia de $0.000 < 0.05$. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis postulada. Asimismo, se evidenció que la variable servicios TIC en la Gestión Pública se encuentra en un nivel medio, de acuerdo con el 64.30% de los usuarios de los municipios de la región de Puno y respecto a la variable de gestión pública - gobierno ciudadano, el 64.80% de los usuarios de los municipios de la región de Puno consideraron que posee un nivel bajo. Por lo tanto, se debe de mejorar la capacidad de implementación de servicios TIC dentro de los procesos de gestión pública, afín de establecer un sistema de trabajo compartido con la población.

SEGUNDO: Se determinó que los servicios de Tecnologías de Información y Comunicación para la gestión pública relación gobierno-ciudadano influyen de manera significativa en la representación de la gestión pública relación gobierno-ciudadano de los municipios de la Región Puno, en el año 2023 pues, la prueba de correlación Rho Spearman tuvo un valor positivo de 0.573 y una significancia de $0.000 < 0.05$. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis del estudio. De la misma manera, la parte de representación debe estar acorde a las actuales coyunturas nacionales, que den notarse en las actuales gestiones descentralizadas, con el fin de trabajar en base resultados.

TERCERO: Se ha logrado determinar que los servicios de Tecnologías de Información y Comunicación para la gestión pública relación gobierno-ciudadano influyen de manera significativa en el alcance de la gestión pública relación gobierno-



ciudadano de los municipios de la Región Puno, en el año 2023, obteniendo un coeficiente de correlación positivo de 0.419 y una significancia de $0.000 < 0.05$, aceptando la hipótesis de investigación. Es importante, por ello mejorar los sistemas de TIC, para ampliar la comunicación y alcance de información necesaria hacia todos los ciudadanos, esto en especial con el uso de tecnologías de mejor alcance como las redes sociales, lo cual se aplicarán paulatinamente.

CUARTO: Se ha logrado determinar que los servicios de Tecnologías de Información y Comunicación para la gestión pública relación gobierno-ciudadano influyen de manera significativa en la capacidad de monitoreo de la gestión pública relación gobierno-ciudadano de los municipios de la Región Puno, en el año 2023 ya que, los resultados mostraron un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.789 y una significancia de 0.000. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis postulada. Entonces, también es importante considerar mejorar el sistema de monitoreo aplican TIC apropiadas para ello, esto enfocado en una mejor gestión de los recursos nacionales y locales.



RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda fomentar la sensibilización de autoridades municipales y colaboradores sobre la importancia del uso y acceso al gobierno electrónico por parte de sus ciudadanos del municipio de la Región de Puno que conduzcan a contar con información oportuna y permanente para la mejoría de los servicios públicos. Para ello aplicar un diagnóstico institucional, luego el desarrollo de sistemas electrónicos y digitales enfocados en los servicios que necesita el ciudadano, así como la capacitación y la sensibilización, lo cual implica contar con una mejor conectividad e infraestructura por parte del municipio en el cual se debe aplicar.

SEGUNDO: Se recomienda la incorporación de mejoras de los servicios TIC por parte de los gobiernos locales de la Región de Puno, para que los ciudadanos tengan oportunidades reales de acceder a ellas y puedan participar en la gestión pública, desde acceso a la información, hasta la solución de sus problemas y necesidades. Es por ello que se debe tomar consideración en los canales para la participación de ciudadano, como son plataformas de consulta, foros, espacios de diálogo virtual, mecanismos de recojo constante, además de datos abiertos y una transparencia proactiva, lo que implica el uso digital de los medios, así como el diseño y el contenido general.

TERCERO: Se recomienda demostrar que el gobierno electrónico permite elevar la productividad de las organizaciones públicas, por lo que se deben desarrollar políticas y acciones que permitan expandir la infraestructura, plataforma, procesos y servicios TIC, con participación activa de los gobiernos municipales, empresas y ciudadanos. Es por ello que la mejora del alcance, se debe centrar en la ampliación de la cobertura de servicios digitales, así como el uso de las estrategias de comunicación y difusión



en masa, por medio de uso de canales diversos de comunicación, todo ello en base de la simplificación de lenguajes y procesos.

CUARTO: Se recomienda crear ventanas electrónicas de libre acceso ciudadano, para fomentar y facilitar la transparencia de la gestión de gobierno y los procesos de rendición de cuentas. En relación a la mejora del monitoreo de gestión, se debe implementar la métrica del uso, así como las métricas de satisfacción del ciudadano, las métricas del impacto que se tiene como para el caso de tiempos de espera en tramites documentarios, mejora de la percepción de la gestión por parte de los ciudadanos. La implementación de sistema de monitoreo, recopilación de quejas y reclamos, así como la realización de auditorías periódicas y el uso de la inteligencia de datos para lograr analizar el comportamiento del ciudadano como usuario y con ello identificar las necesidades más emergentes.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adell, J. (2014). Tendencias en educación en la sociedad de las tecnologías de la información. *Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 7. <https://doi.org/10.21556/edutec.1997.7.570>
- Alponte, Alvaro., & Paredes, Martha. (2022). La Tecnología De La Información Y Comunicación Y La Calidad En La Gestión Pública Information and Communication Technology and Quality in Public Management. *Veritas Et Scientia*, 11.
- Anaya, L. (2019). Uso de la tecnología de la información y comunicación en la gestión pública de una municipalidad provincial de Cajamarca, 2023. In *Repositorio Institucional* - UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43014/Arambulo_PYP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aquino, J., Roberto, V., Arecco, M., & Aquino, G. (2010). Recursos Humanos. In Pearson (Ed.), *Recursos Humanos* (Cuarta edi). <https://doi.org/10.29327/540991>
- Archenti, S. (2020). *Gestión de recursos educativos y desempeño docente en instituciones educativas del nivel inicial*, UGEL Huallaga, 201.
- Avila, D. (2014). *El uso de las TIC en el entorno de la nueva gestión pública mexicana*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=62832750013>
- Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & Comunes, Revista de Políticas y Problemas Públicos*, 1(14), 113–131. https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244



- Bates, T., & Sandrá, A. (2012). La gestión de la tecnología en la Educación superior. Estrategias para la transformar la enseñanza y el aprendizaje. In *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*.
- Cabero, J. (2006). Las nuevas tecnologías en la sociedad de la información. *Impacto de Las Nuevas Tecnologías de La Información y La Comunicación En Las Organizaciones Educativas*. En M., Lorenzo et al. (Coord.), *Enfoques e*, 1(December), 1–19.
- Cabero, J. (2007). Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas. *Sevilla: Universidad de Sevilla*, 1998, 1–10.
- Cárdenas, J., & Ramírez, J. (2020). *Influencia de la Gestión Pública en las Tecnologías de la Información y la Comunicaciones TIC, para Desarrollar la Educación y la Cultura del Municipio de la Dorada*.
- Carranza, L. (2013). Nuevas tecnologías, gobierno local y participación ciudadana: el caso de la Municipalidad de San Borja. *Canalé*, 5, 83–90. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/canale/article/view/14711>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Carrión, B. (2019). *Estrategias en la implementación de Gobierno Electrónico para mejorar la gestión pública en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque*.
- Cedeño, J. Y., Menéndez Mera, M. H., Rodríguez Vera, C. J., & Rosales Delgado, L. M. (2023). Análisis de las TIC en las administraciones tributarias: énfasis en el



- cumplimiento y asistencia al contribuyente. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.470>
- Chacón, A., & Guzmán, J. (2017). Uso intensivo de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC): un estudio de caso del Reniec en el periodo 2002-2015. *Pontificia Universidad Católica Del Perú*, 1–174.
- Chucuya, H. (2017). Modelo de gobierno electrónico para la gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli – 2016. *Universidad Nacional Del Altiplano*. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/6030>
- Cobo, J. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *Zer - Revista de Estudios de Comunicación*, 14(27).
- Coronel, W. (2019). *Influencia de la gestión educativa en la calidad de la educación en los alumnos de la facultad de educación de la univerdad nacional Jose Faustino Sanchez Carrión - Huacho*.
- Cotino, L. (2023). *La digitalización en las administraciones públicas en España*.
- Devoto, A., Palomar, Y.-A., Magnolia, O.-G., Barón, R., Ortiz, I., Rodríguez, S.-J., Muñoz, A., Lidón, M., Ortiz -María, L., Zamora, R., & Vargas, R.-X. V. (2023).
- Domingos, I., & Da Silva, J. (2022). *El uso de las TIC para la participación ciudadana y el control de la corrupción en la administración pública brasileña*.
- Durand, E. A. (2023). *Investigación formativa en las competencias investigativas de estudiantes en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Militar, 2023*. 1–112. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123616>
- Escalante, P. (2015). Introducción a la Administración y Gestión Pública. *Editorial de La Universidad Continental de La Universidad Continental*, 1–288.



https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO_FCE_319_MAI_UC0505_20162.pdf

Espirilla, W. M., Ruiz Caro, D. D. C., & Paca Pantigoso, F. R. (2024). Gobierno Abierto y Participación Ciudadana: Evaluación de su Influencia en la Gobernanza Local. *Revista de Climatología*, 24, 219–223. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.219-223>

Fernández, H. (2017). *Las tecnologías de la información y la administración pública según los trabajadores de la contraloría general de la república*, Lima 2017. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16987/Cernández_GHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Finquelievich, S., & Prince, A. (2008). Gobiernos locales y ciudades digitales. *Seminario "La Conectividad y Las Políticas de Gobierno Electronico En Los Gobiernos Locales de Iberoamérica,"* 12–13.

Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo I. *Universidad Continental*, 1, 98. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Gómez, P. (2007). El gobierno electrónico en el municipio venezolano. *Enlace*, 67–80.

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*.

Herrera, L., & González, L. (2021). *Administración pública digital y universalidad de las tecnologías de la información y las comunicaciones*.

Hidalgo, A. (2015). La gestión de la tecnología como factor estratégico de la competitividad industrial. *Economía Industrial*, 330, 43–54.



- Hütt, H., & Hernández, O. (2023). Participación Ciudadana: un nuevo paradigma en la gestión pública. *Estudios de La Gestión: Revista Internacional de Administración*, 15(15), 79–99. <https://doi.org/10.32719/25506641.2024.15.4>
- Illidge, I. (2020). *Análisis sobre la implementación de la tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla para mejorar la administración, 2019 - 2020*.
- Jorge, E. I. (2015). *Ciudades Digitales. Las Tecnologías de la Información y Comunicación en los Gobiernos Locales. Los casos Junín, Mercedes, y Tigre (Provincia de Buenos Aires)*. 123.
- Loewenson, R., Laurell, A. C., Hogstedt, C., D'Ambrosio, L., & Shroff, Z. (2014). *Investigación- Acción participativa en sistemas de salud, una guía de métodos*.
- Magerit, M. de H. y F. P. (2007). *Metodología de Análisis y Gestión de Riesgos de los Sistemas de Información.pdf*. PAE.
- Magerit, M. de H. y F. P. (2012). *Metodología de Análisis y Gestión de Riesgos de los Sistemas de Información de las Administraciones Públicas. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, 2006*.
- Marqués, P. (2009). *Documento utilizado con fines exclusivamente educativos por la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa , Oficina de Educación Virtual , para el Curso Gestión de Páginas Web Educativas , el cual no persigue un fin lucrativo , directo o indirecto. 2000, 41*.
- Mencia Sánchez, N. G., Rivera Casavilca, R., Vargas Martínez, J. P., & Mencia Sánchez, T. (2023). El E-Gobierno y la Transformación de la Administración Pública: Experiencias y Lecciones desde la Región Andina. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 2264–2276. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7876



- Mera, C., Vera, D., Mendoza Loor, J. L., Briones Mera, J. A., Mendoza Cedeño, H. F., & Mendoza Vega, K. M. (2021). *Gestión de Tecnologías de la Información en Instituciones Públicas*.
- Morán, J., & Parrales, P. (2024). *Rol de las tecnologías de E-gobierno aplicadas en la ciudades de Jipijapa*.
- Muñoz, A. (2016). *La implementación de las TIC en el procedimiento administrativo, como herramienta para garantizar el derecho de los asociados a relacionarse electrónicamente con la administración pública*.
- Naser, A., & Concha, G. (2014). Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe. *Gestión Pública (CEPAL-NU)*, 45.
- Novomisky, S. (2023). Tecnologías y transformación digital para la innovación en la Administración Pública. *Estado Abierto*, 7, 165–202.
- Ofoeda, J., Boateng, R., & Asmah, A. (2018). Virtualization of government-to-citizen engagement process: Enablers and constraints. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 84(5), 1–16.
<https://doi.org/10.1002/isd2.12037>
- Polii, R., Rindengan, Y., & Karouw, S. (2017). Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Desa Berbasis Web Model Government-To-Citizen. *Jurnal Teknik Informatika*, 12(1), 71–75.
- Quizpilema, J., & Cárdenas, J. (2022). *Influencia de las TIC para mejorar la gestión administrativa en los GADs parroquiales del cantón Cañar*.
<https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss45>
- Reyes, A. (2007). *Administración moderna* (Vol. 15, p. 493). Limusa.



- Rodríguez, G. (2004). Gobierno Electrónico: Modernización y transparencia de la gestión pública. *Revista de Derecho*, 1, 1–23.
- Salvador Hernández, Y., Llanes Font, M., & Ángel Suárez Benítez, M. (2020). *Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales*. <http://orcid.org/0000-0003-1782-2222>
- Sánchez Upegui, A. A. (2010). *Pautas para diseñar ponencias o presentaciones académicas e investigativas*. 30, 1–9.
- Simón, W. A. (2018). Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco , 2016. *Repositorio Institucional UNDAC*, 113.
- Tamayo, M. (2010). El proyecto de investigación. Aprender a Investigar. In *Icfes*. http://www.usbcali.edu.co/sites/default/files/documentodeconsultacomplementario-el_proyecto_de_investigacion.pdf
- Tolentino, J. (2017). Tecnologías de la información y gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, 2016. *Universidad César Vallejo*.
- Torreblanca, S. (2024). El impacto de las tecnologías disruptivas en la administración pública: Nuevos retos en los modelos de gestión. *European Public and Social Innovation Review*, 9. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-850>
- Torres, C. (2016). *El empoderamiento del TICs desde la gerencia y las políticas públicas. una visión sociocrítica y constructiva del proceso educativo transformador (Tesis de Doctorado)*.
- Vega, E., Cueva, R., Piña, E., Montero, J., Montero, M., & Solano, M. (2023). Estrategias para abordar los efectos de la falta de recursos en la educación. *Revista INVECOM "Estudios Transdisciplinarios En Comunicación y Sociedad"*, 3(2), 4–14.



Villoria, M., & Alujas, Á. R. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y Política Pública*, 69–103.

Zambrano, D., & Zambrano, M. I. (2023). Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(104), 1519–1533. <https://doi.org/10.52080/RVGLUZ.28.104.9>



ANEXOS



Anexo 1. Matriz de consistencia

TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA RELACIÓN GOBIERNO CIUDADANO EN LOS MUNICIPIOS DE LA REGIÓN PUNO EN EL AÑO 2023

| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN | HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN | OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | | | | METODOLOGÍA |
|---|--|--|--|---|--|--|---|
| | | | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE VALORACIÓN | |
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | V.I. | | Acceso a información general y estadística. Acceso a servicios públicos y sociales locales. Acceso a directorio de Servicios del Municipio. Uso de foros de Discusión Uso de contacto por banda ancha con funcionarios y/o trabajadores Uso de debates sobre problemas políticos. Utilización de reserva y/o compra de actividades culturales y deportivas. Utilización de presentación electrónica de documentos. Generación de votaciones por Internet | 5: Muy Bueno 4: Bueno 3: Regular 2: Malo 1: Muy malo | Método -Cuantitativo Diseño -Diseño no experimental Tipo -Aplicativo Nivel -Correlacional Población -Usuarios de la Gobiernos municipales mayores de edad Muestra |
| ¿Cuál es la relación de la tecnología de información y comunicación y la gestión pública relación Gobierno-Ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023? | Determinar la relación de la tecnología de información y comunicación y la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023 | La tecnología de información y comunicación tiene relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023 | Tecnología de información y comunicación | Acceso a la Información Uso de medio Comunicación Medios de transacción | | | |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICOS | V.D. | La representación | Gestión de la información relevante Realización de las Simulaciones | 5: Muy Bueno 4: Bueno | - 384 usuarios de gobiernos municipales |



| | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|---|---|
| <p>¿Cuál es la relación del acceso a la información y la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación del uso de medios de comunicación y la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación de los medios transacción y la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023?</p> <p>Se debe de realizar las justificaciones necesarias, en el siguiente punto.</p> | <p>Describir la relación del acceso a la información y la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023</p> <p>Evidenciar la relación del uso de medios de comunicación y la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023</p> <p>Verificar la relación de los medios de transacción y la gestión relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023.</p> | <p>El acceso a la información tiene relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023</p> <p>El uso de medios de comunicación tiene relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023</p> <p>Los medios de transacción tienen relación directa y positiva con la gestión pública relación gobierno-ciudadano en los municipios de la región Puno, en el año 2023.</p> | <p>Gestión pública relación gobierno- ciudadano</p> | <p>de la gestión pública relación gobierno-ciudadano</p> <p>El alcance de la gestión pública relación gobierno-ciudadano</p> <p>La capacidad de monitoreo de la gestión pública relación gobierno-ciudadano</p> | <p>Generación de interacción Gobierno - Ciudadano</p> <p>Participación en gestión Gobierno - ciudadano</p> <p>Flexibilidad en gestión Gobierno - ciudadano</p> <p>Alcance de límites geográficos en la gestión Gobierno - ciudadano</p> <p>Identificación y autenticación de gestión Gobierno - ciudadano</p> <p>Seguimiento en la gestión Gobierno - ciudadano</p> <p>Mecanismos de autenticación de gestión Gobierno - ciudadano</p> | <p>3: Regular</p> <p>2: Malo</p> <p>1: Muy malo</p> | <p>Técnicas</p> <p>-Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>-Cuestionario tipo Likert</p> |
|---|--|---|---|---|--|---|---|



Anexo 2. Instrumento de investigación: para la recolección de percepción de ciudadanos usuarios de municipios.

Cuestionario de la tecnología de información y comunicación y la gestión pública relación gobierno ciudadano en los municipios de la región Puno

Datos de identificación:

Sexo: _____ Edad: _____ Mayor nivel académico alcanzado:

Profesión / Trabajo actual: _____ Estado Civil:

Cantidad de hijos y edad(es): _____ Municipalidad:

Instrucciones:

A continuación, se le presentarán una serie de aseveraciones, sobre la municipalidad en la que usted reside y los servicios que esta les presta a ciudadanos como usted a través de sus portales digitales, aplicativos y/o Internet. Se agradece contestar con sinceridad basado en su experiencia en los últimos 30 días. Su respuesta será completamente confidencial y solo será utilizada con fines investigativos.

Contestar en base a los siguientes valores:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| # | Variable: Tecnología de Información y Comunicación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| -- | Dimensión 1: Servicios de información | | | | | |
| -- | Los portales digitales (Internet) y/o aplicativos de mi municipalidad ofrecen servicios de información en las siguientes áreas: | | | | | |
| 1 | Información general y estadística sobre múltiples aspectos sociales, económicos y políticos de la municipalidad | | | | | |
| 2 | Información sobre los servicios públicos y sociales ofrecidos en la localidad. | | | | | |
| 3 | Directorio de Servicios del Municipio. | | | | | |
| -- | Dimensión 2: Servicios de comunicación | | | | | |
| -- | Los portales digitales (Internet) y/o aplicativos de mi municipalidad ofrecen servicios de comunicación de los siguientes tipos: | | | | | |
| 4 | Foros de discusión sobre la vida cotidiana y vecinal. | | | | | |
| 5 | Contacto por algún medio con funcionarios y/o trabajadores del municipio. | | | | | |



| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 6 | Foros de debates plurales y abiertos sobre problemas políticos. | | | | | |
| -- | Dimensión 3: Servicios de transacción | | | | | |
| -- | Los portales digitales (Internet) y/o aplicativos de mi municipalidad ofrecen servicios de transacción de los siguientes tipos: | | | | | |
| 7 | Reserva y/o compra sobre actividades que involucran a la ciudadanía sobre actividades culturales y deportivas. | | | | | |
| 8 | Presentación electrónica de documentos. | | | | | |
| 9 | Votaciones por Internet para dilucidar asuntos públicos. | | | | | |

| # | Variable: Gestión pública relación gobierno ciudadano | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| -- | Dimensión 1: La representación | | | | | |
| -- | Los portales digitales (Internet) y/o aplicativos de mi municipalidad ofrecen: | | | | | |
| 1 | Información relevante y actualizada en base a las necesidades de la población | | | | | |
| 2 | Simulaciones para orientar las acciones dentro de la plataforma | | | | | |
| 3 | Interacción entre ciudadanos y gobierno | | | | | |
| -- | Dimensión 2: El alcance | | | | | |
| -- | Los portales digitales (Internet) y/o aplicativos de mi municipalidad ofrecen: | | | | | |
| 4 | Participación ciudadana de fácil acceso y desde diversos medios electrónicos. | | | | | |
| 5 | Flexibilidad en los tiempos de atención. | | | | | |
| 6 | La realización de varios procesos a lo largo del día, independientemente de los límites geográficos. | | | | | |
| -- | Dimensión 3: La capacidad de monitoreo | | | | | |
| -- | Los portales digitales (Internet) y/o aplicativos de mi municipalidad ofrecen: | | | | | |
| 7 | Identificar y autenticar a los participantes durante un proceso o solicitud. | | | | | |
| 8 | Seguimiento de los participantes y de las solicitudes en línea para su municipio. | | | | | |
| 9 | Mecanismos de autenticación como ID, contraseña, tokens biométricos, etc. | | | | | |



Anexo 3. Base de datos en base a la percepción y el uso de cuestionario

| Nombre | Tipo | Anchura | Decimales | Etiqueta | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida | Rol | |
|--------|-------|----------|-----------|----------|--|-----------------|----------|------------|---------|---------|---------|
| 1 | P1 | Númerico | 8 | 2 | Información general y estadística. | {1,00, Total... | Ninguno | 4 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 2 | P2 | Númerico | 8 | 2 | Servicios públicos y sociales locales. | {1,00, Total... | Ninguno | 4 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 3 | P3 | Númerico | 8 | 2 | Directorio de Servicios del Municipio. | {1,00, Total... | Ninguno | 5 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 4 | D1_V1 | Númerico | 8 | 2 | Servicios de Información | {1,00, Total... | Ninguno | 6 | Derecha | Escala | Entrada |
| 5 | P4 | Númerico | 8 | 2 | Foros de Discusión | {1,00, Total... | Ninguno | 5 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 6 | P5 | Númerico | 8 | 2 | Contacto por algún medio con funcionarios y/o trabajadores | {1,00, Total... | Ninguno | 5 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 7 | P6 | Númerico | 8 | 2 | Debates sobre problemas políticos. | {1,00, Total... | Ninguno | 4 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 8 | D2_V1 | Númerico | 8 | 2 | Servicios de Comunicación | {1,00, Total... | Ninguno | 6 | Derecha | Escala | Entrada |
| 9 | P7 | Númerico | 8 | 2 | Resena y/o compra de actividades culturales y deportivas. | {1,00, Total... | Ninguno | 5 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 10 | P8 | Númerico | 8 | 2 | Presentación electrónica de documentos. | {1,00, Total... | Ninguno | 5 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 11 | P9 | Númerico | 8 | 2 | Votaciones por Internet | {1,00, Total... | Ninguno | 5 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 12 | D3_V1 | Númerico | 8 | 2 | Servicios de Transacción | {1,00, Total... | Ninguno | 6 | Derecha | Escala | Entrada |
| 13 | V1 | Númerico | 8 | 2 | Tecnología de Información y Comunicación | {1,00, Total... | Ninguno | 6 | Derecha | Escala | Entrada |
| 14 | P10 | Númerico | 8 | 2 | Información relevante | {1,00, Total... | Ninguno | 5 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 15 | P11 | Númerico | 8 | 2 | Simulaciones | {1,00, Total... | Ninguno | 5 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 16 | P12 | Númerico | 8 | 2 | Interacción | {1,00, Total... | Ninguno | 5 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 17 | D1_V2 | Númerico | 8 | 2 | La representación | {1,00, Total... | Ninguno | 6 | Derecha | Escala | Entrada |
| 18 | P13 | Númerico | 8 | 1 | Participación | {1,0, Total... | Ninguno | 5 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 19 | P14 | Númerico | 8 | 2 | Flexibilidad | {1,00, Total... | Ninguno | 5 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 20 | P15 | Númerico | 8 | 2 | Límites geográficos | {1,00, Total... | Ninguno | 6 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 21 | D2_V2 | Númerico | 8 | 2 | El alcance | {1,00, Total... | Ninguno | 6 | Derecha | Escala | Entrada |
| 22 | P16 | Númerico | 8 | 2 | Identificar y autenticar | {1,00, Total... | Ninguno | 5 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 23 | P17 | Númerico | 8 | 2 | Seguimiento | {1,00, Total... | Ninguno | 5 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 24 | P18 | Númerico | 8 | 2 | Mecanismos de autenticación | {1,00, Total... | Ninguno | 5 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 25 | D3_V2 | Númerico | 8 | 2 | La capacidad de monitoreo | {1,00, Total... | Ninguno | 8 | Derecha | Escala | Entrada |
| 26 | V2 | Númerico | 8 | 2 | Gestión pública relación gobierno ciudadano | {1,00, Total... | Ninguno | 8 | Derecha | Escala | Entrada |

| | P1 | P2 | P3 | D1_V1 | P4 | P5 | P6 | D2_V1 | P7 | P8 | P9 | D3_V1 | V1 | P10 | P11 | P12 | D1_V2 | P13 | P14 | P15 | D2_V2 | P16 | P17 | P18 | D3_V2 |
|----|------|------|------|-------|------|------|------|-------|------|------|------|-------|-------|------|------|------|-------|-----|------|------|-------|------|------|------|-------|
| 1 | 2.00 | 1.00 | 3.00 | 6.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 8.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 8.00 | 22.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 8.00 | 1.0 | 1.00 | 1.00 | 9.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.0 |
| 2 | 4.00 | 1.00 | 4.00 | 9.00 | 3.00 | 4.00 | 2.00 | 9.00 | 4.00 | 4.00 | 2.00 | 10.00 | 28.00 | 3.00 | 3.00 | 1.00 | 9.00 | 3.0 | 2.00 | 3.00 | 7.00 | 2.00 | 4.00 | 2.00 | 8.0 |
| 3 | 5.00 | 1.00 | 5.00 | 11.00 | 4.00 | 5.00 | 3.00 | 12.00 | 5.00 | 3.00 | 1.00 | 9.00 | 32.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 5.00 | 3.0 | 2.00 | 3.00 | 7.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 7.0 |
| 4 | 4.00 | 1.00 | 2.00 | 7.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 10.00 | 4.00 | 3.00 | 2.00 | 9.00 | 26.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 9.00 | 3.0 | 4.00 | 2.00 | 6.00 | 1.00 | 4.00 | 1.00 | 6.0 |
| 5 | 1.00 | 3.00 | 2.00 | 6.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 12.00 | 1.00 | 3.00 | 1.00 | 5.00 | 23.00 | 3.00 | 4.00 | 2.00 | 6.00 | 3.0 | 1.00 | 3.00 | 6.00 | 1.00 | 2.00 | 4.00 | 7.0 |
| 6 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 7.00 | 4.00 | 5.00 | 1.00 | 10.00 | 5.00 | 4.00 | 1.00 | 10.00 | 27.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 10.00 | 2.0 | 2.00 | 3.00 | 6.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 4.0 |
| 7 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 5.00 | 3.00 | 4.00 | 2.00 | 9.00 | 4.00 | 3.00 | 2.00 | 9.00 | 23.00 | 3.00 | 4.00 | 2.00 | 4.00 | 3.0 | 1.00 | 2.00 | 9.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 5.0 |
| 8 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 8.00 | 3.00 | 4.00 | 2.00 | 9.00 | 5.00 | 3.00 | 2.00 | 10.00 | 27.00 | 2.00 | 3.00 | 1.00 | 7.00 | 2.0 | 1.00 | 3.00 | 9.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.0 |
| 9 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 7.00 | 3.00 | 4.00 | 2.00 | 9.00 | 4.00 | 4.00 | 2.00 | 10.00 | 26.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 9.00 | 3.0 | 1.00 | 2.00 | 5.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 6.0 |
| 10 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 7.00 | 4.00 | 5.00 | 3.00 | 12.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 8.00 | 27.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 8.00 | 2.0 | 4.00 | 3.00 | 7.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.0 |
| 11 | 1.00 | 3.00 | 2.00 | 6.00 | 3.00 | 5.00 | 1.00 | 9.00 | 5.00 | 3.00 | 2.00 | 10.00 | 25.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 6.00 | 4.0 | 2.00 | 3.00 | 7.00 | 2.00 | 4.00 | 2.00 | 8.0 |
| 12 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 6.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 7.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 6.00 | 19.00 | 5.00 | 3.00 | 1.00 | 5.00 | 2.0 | 1.00 | 2.00 | 5.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.0 |
| 13 | 2.00 | 4.00 | 5.00 | 11.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 8.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 7.00 | 26.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 10.00 | 3.0 | 1.00 | 3.00 | 10.00 | 5.00 | 2.00 | 2.00 | 9.0 |
| 14 | 3.00 | 5.00 | 1.00 | 9.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 10.00 | 4.00 | 3.00 | 2.00 | 9.00 | 28.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 9.00 | 3.0 | 2.00 | 2.00 | 8.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 6.0 |
| 15 | 3.00 | 3.00 | 5.00 | 11.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 10.00 | 3.00 | 4.00 | 5.00 | 12.00 | 33.00 | 3.00 | 2.00 | 1.00 | 4.00 | 2.0 | 1.00 | 2.00 | 7.00 | 1.00 | 4.00 | 1.00 | 6.0 |
| 16 | 3.00 | 1.00 | 1.00 | 5.00 | 3.00 | 4.00 | 1.00 | 8.00 | 3.00 | 4.00 | 1.00 | 8.00 | 21.00 | 4.00 | 2.00 | 4.00 | 11.00 | 4.0 | 4.00 | 2.00 | 7.00 | 2.00 | 4.00 | 1.00 | 10.0 |
| 17 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 7.00 | 4.00 | 5.00 | 1.00 | 10.00 | 4.00 | 5.00 | 2.00 | 11.00 | 28.00 | 3.00 | 4.00 | 2.00 | 5.00 | 3.0 | 2.00 | 3.00 | 5.00 | 5.00 | 2.00 | 3.00 | 10.0 |
| 18 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 7.00 | 3.00 | 4.00 | 1.00 | 8.00 | 3.00 | 4.00 | 2.00 | 9.00 | 24.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 5.00 | 3.0 | 2.00 | 2.00 | 7.00 | 3.00 | 1.00 | 2.00 | 6.0 |
| 19 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 5.00 | 4.00 | 3.00 | 1.00 | 8.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 8.00 | 21.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 13.00 | 2.0 | 2.00 | 3.00 | 10.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 10.0 |
| 20 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 5.00 | 4.00 | 2.00 | 1.00 | 7.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 7.00 | 19.00 | 3.00 | 1.00 | 1.00 | 10.00 | 3.0 | 1.00 | 1.00 | 10.00 | 2.00 | 4.00 | 2.00 | 8.0 |
| 21 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 5.00 | 4.00 | 2.00 | 1.00 | 7.00 | 4.00 | 2.00 | 3.00 | 9.00 | 21.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 8.00 | 3.0 | 1.00 | 3.00 | 9.00 | 2.00 | 2.00 | 5.00 | 9.0 |
| 22 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 4.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.00 | 3.00 | 1.00 | 1.00 | 5.00 | 12.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 9.00 | 3.0 | 2.00 | 5.00 | 8.00 | 3.00 | 4.00 | 2.00 | 9.0 |
| 23 | 2.00 | 1.00 | 3.00 | 6.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 4.00 | 3.00 | 1.00 | 3.00 | 7.00 | 17.00 | 2.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 2.0 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 8.0 |
| 24 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 7.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 4.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 7.00 | 18.00 | 3.00 | 4.00 | 1.00 | 5.00 | 3.0 | 4.00 | 2.00 | 8.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 7.0 |
| 25 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 5.00 | 4.00 | 1.00 | 1.00 | 6.00 | 4.00 | 1.00 | 3.00 | 8.00 | 19.00 | 4.00 | 3.00 | 2.00 | 6.00 | 3.0 | 2.00 | 3.00 | 5.00 | 2.00 | 4.00 | 2.00 | 8.0 |
| 26 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 7.00 | 4.00 | 1.00 | 1.00 | 6.00 | 5.00 | 3.00 | 3.00 | 11.00 | 24.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 7.00 | 2.0 | 1.00 | 1.00 | 7.00 | 4.00 | 1.00 | 4.00 | 9.0 |
| 27 | 2.00 | 3.00 | 5.00 | 10.00 | 3.00 | 2.00 | 1.00 | 6.00 | 5.00 | 3.00 | 3.00 | 11.00 | 27.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 7.00 | 3.0 | 2.00 | 3.00 | 7.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 6.0 |

| | P1 | P2 | P3 | D1_V1 | P4 | P5 | P6 | D2_V1 | P7 | P8 | P9 | D3_V1 | V1 | P10 | P11 | P12 | D1_V2 | P13 | P14 | P15 | D2_V2 | P16 | P17 | P18 | D3_V2 | |
|-----|------|------|------|-------|------|------|-------|-------|------|------|------|-------|-------|------|------|------|-------|------|------|------|-------|------|------|------|-------|-----|
| 361 | 1.00 | 2.00 | 4.00 | 7.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 6.00 | 5.00 | 3.00 | 3.00 | 11.00 | 24.00 | 1.00 | 3.00 | 4.00 | 7.00 | 3.0 | 1.00 | 2.00 | 6.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 6.0 | |
| 362 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 7.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 7.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 11.00 | 25.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 6.00 | 2.0 | 4.00 | 3.00 | 6.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.0 | |
| 363 | 2.00 | 3.00 | 4.00 | 9.00 | 3.00 | 3.00 | 1.00 | 7.00 | 5.00 | 5.00 | 3.00 | 13.00 | 29.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 8.00 | 4.0 | 2.00 | 3.00 | 6.00 | 2.00 | 4.00 | 2.00 | 8.0 | |
| 364 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 1.00 | 8.00 | 4.00 | 4.00 | 2.00 | 10.00 | 22.00 | 1.00 | 4.00 | 2.00 | 5.00 | 3.0 | 1.00 | 2.00 | 9.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 5.0 | |
| 365 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 8.00 | 3.00 | 4.00 | 1.00 | 8.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 11.00 | 27.00 | 2.00 | 3.00 | 1.00 | 7.00 | 2.0 | 1.00 | 3.00 | 9.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.0 | |
| 366 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 10.00 | 3.00 | 5.00 | 1.00 | 9.00 | 5.00 | 3.00 | 3.00 | 11.00 | 30.00 | 1.00 | 3.00 | 4.00 | 8.00 | 3.0 | 1.00 | 2.00 | 6.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 6.0 | |
| 367 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 10.00 | 3.00 | 4.00 | 1.00 | 8.00 | 5.00 | 4.00 | 1.00 | 10.00 | 28.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 6.00 | 2.0 | 4.00 | 3.00 | 9.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.0 | |
| 368 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 4.00 | 5.00 | 1.00 | 11.00 | 4.00 | 3.00 | 2.00 | 9.00 | 24.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 5.00 | 4.0 | 2.00 | 3.00 | 9.00 | 2.00 | 4.00 | 2.00 | 8.0 |
| 369 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 11.00 | 3.00 | 4.00 | 1.00 | 8.00 | 5.00 | 3.00 | 2.00 | 10.00 | 29.00 | 2.00 | 4.00 | 2.00 | 7.00 | 3.0 | 1.00 | 2.00 | 5.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 5.0 | |
| 370 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 4.00 | 3.00 | 5.00 | 1.00 | 9.00 | 4.00 | 4.00 | 2.00 | 10.00 | 23.00 | 3.00 | 2.00 | 1.00 | 9.00 | 2.0 | 4.00 | 3.00 | 5.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.0 | |
| 371 | 4.00 | 3.00 | 1.00 | 8.00 | 3.00 | 4.00 | 1.00 | 8.00 | 5.00 | 3.00 | 2.00 | 10.00 | 26.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 9.00 | 4.0 | 2.00 | 3.00 | 5.00 | 2.00 | 4.00 | 2.00 | 8.0 | |
| 372 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 11.00 | 4.00 | 4.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO



**TÍTULO: TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA
RELACIÓN GOBIERNO CIUDADANO EN LOS MUNICIPIOS DE LA REGIÓN PUNO
EN EL AÑO 2023**

I. Generalidades:

- **APELLIDOS Y NOMBRES** : BARRANTES SANCHEZ, EFRAIN _____
- **ESPECIALIDAD** : MAGISTER SCIENTIAE EN GESTION EMPRESARIAL _____
- **OCUPACIÓN** : DOCENTE UNIVERSITARIO _____
- **GRADO ACADÉMICO** : DOCTOR EN CONTABILIDAD Y FINANZAS _____

II. CRITERIOS DE ANALISIS

| Ítems | Evaluación | E | MB | B | R | D |
|-----------------|--|---|----|---|---|---|
| Organización | Orden lógico de ítems de variables | | X | | | |
| Innovación | Acorde al avance de la tecnología y ciencias | X | | | | |
| Suficiencia | Criticidad y calidad de contenido | X | | | | |
| Pertinencia | Utilidad para la investigación | X | | | | |
| Metodología | Responde a la secuencia de investigación | X | | | | |
| Coherencia | Con matriz de operacionalización | X | | | | |
| Claridad | Uso de lenguaje asertivo | X | | | | |
| Objetividad | Genera los resultados observados y deseados | | X | | | |
| Intencionalidad | Concordancia con objetivos | | X | | | |
| Consistencia | Uso de bases teóricas y científicas. | | X | | | |
| Total: 46 | | | | | | |

Nota: E: Excelente (5), R: Regular (4), B: Bueno (3), MB: Muy Bueno (2) y D: Deficiente (1).

Valor porcentual, R= Total/50= 0.92

III. SUGERENCIAS

IV. VEREDICTO

Aprobado

(C≥80%)

X

Desaprobado

(C<80%)


Dr. Efrain Barrantes Sánchez
CONTADOR PÚBLICO LEGIADO
MAT. 220 - PUNO



FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO



TÍTULO: TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA
RELACIÓN GOBIERNO CIUDADANO EN LOS MUNICIPIOS DE LA REGIÓN PUNO
EN EL AÑO 2023

V. Generalidades:

- APELLIDOS Y NOMBRES : *Ticona Quispe Juan de Dios Herógenes*
- ESPECIALIDAD : *Ingeniero Industrial*
- OCUPACIÓN : *Docente Universitario*
- GRADO ACADÉMICO : *Magister*

VI. CRITERIOS DE ANALISIS

| Ítems | Evaluación | E | MB | B | R | D |
|------------------|--|---|----|---|---|---|
| Organización | Orden lógico de ítems de variables | | X | | | |
| Innovación | Acorde al avance de la tecnología y ciencias | | X | | | |
| Suficiencia | Criticidad y calidad de contenido | | X | | | |
| Pertinencia | Utilidad para la investigación | | X | | | |
| Metodología | Responde a la secuencia de investigación | X | | | | |
| Coherencia | Con matriz de operacionalización | X | | | | |
| Claridad | Uso de lenguaje asertivo | X | | | | |
| Objetividad | Genera los resultados observados y deseados | X | | | | |
| Intencionalidad | Concordancia con objetivos | X | | | | |
| Consistencia | Uso de bases teóricas y científicas. | X | | | | |
| Total: <i>46</i> | | | | | | |

Nota: E: Excelente (5), MB: Muy bueno (4), B: Bueno (3), R: Regular (2) y D: Deficiente (1).

Valor porcentual, $C = \text{Total}/50 = 0.92$

VII. SUGERENCIAS

VIII. VEREDICTO

Aprobado (C ≥ 80%)
Desaprobado (C < 80%)

| |
|---|
| X |
| |


Firma



ESCUELA DE POSGRADO

**TÍTULO: TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA
RELACIÓN GOBIERNO CIUDADANO EN LOS MUNICIPIOS DE LA REGIÓN PUNO
EN EL AÑO 2023**

V. Generalidades:

- APELLIDOS Y NOMBRES : **CALLA HUAYDPA MAXGABRIEL ACERIS**
- ESPECIALIDAD : **INGENIERO INDUSTRIAL**
- OCUPACIÓN : **DOCENTE**
- GRADO ACADÉMICO : **DOCTOR**

VI. CRITERIOS DE ANALISIS

| Ítems | Evaluación | E | MB | B | R | D |
|------------------|--|---|----|---|---|---|
| Organización | Orden lógico de ítems de variables | X | | | | |
| Innovación | Acorde al avance de la tecnología y ciencias | X | | | | |
| Suficiencia | Criticidad y calidad de contenido | X | | | | |
| Pertinencia | Utilidad para la investigación | X | | | | |
| Metodología | Responde a la secuencia de investigación | | X | | | |
| Coherencia | Con matriz de operacionalización | | X | | | |
| Claridad | Uso de lenguaje asertivo | | X | | | |
| Objetividad | Genera los resultados observados y deseados | | X | | | |
| Intencionalidad | Concordancia con objetivos | X | | | | |
| Consistencia | Uso de bases teóricas y científicas. | | X | | | |
| Total: 45 | | | | | | |

Nota: E: Excelente (5), MB: Muy bueno (4), B: Bueno (3), R: Regular (2) y D: Deficiente (1).

Valor porcentual, C= Total/50= **0.9**

VII. SUGERENCIAS

NINGUNA

VIII. VEREDICTO

Aprobado (C≥80%)

Desaprobado (C<80%)

| |
|---|
| X |
| |


Firma



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 05/08/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ALDO AYVEN OBLITAS ARAGON

Dirección: URB. LOS KEÑUALES MZ.K LT. 10

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 40623925

Teléfono: 996965600 email: aldoayven@hotmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

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: Mgtr. LUIS CHAYÑA AGUILAR

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA RELACIÓN GOBIERNO

CIUDADANO EN LOS MUNICIPIOS DE LA REGIÓN PUNO EN EL AÑO 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): TECNOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN, GOBIERNO CIUDADANO, GESTIÓN PÚBLICA.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

1,2

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, entre 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

05 / 08 / 2025

Fecha