



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN



**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA
DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD
DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN -
PUNO, 2022**

**TESIS PRESENTADA POR:
ALDO WILBER DIANDERAS TAMAYO**

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

**JULIACA - PERÚ
2024**



NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA
DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD
DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN -
PUNO, 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

ALDO WILBER DIANDERAS TAMAYO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

APROBADA POR:

PRESIDENTE

:

Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dr. ARNALDO YANA TORRES

ASESOR DE TESIS

:

Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LINEA DE INVESTIGACIÓN

:

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P69

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 364-2024-D-EPG-UANCV/J**

Juliaca, 14 de octubre del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2024-09854 presentado por el (a) Mgr. **DIANDERAS TAMAYO ALDO WILBER**, con número de DNI. **45673470** y con número de matrícula **1510100268**, del **DOCTORADO en ADMINISTRACIÓN**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Mgr. **DIANDERAS TAMAYO ALDO WILBER**, con número de DNI. **45673470**, asignado (a) con número de matrícula **1510100268**, del **DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN** de la Escuela de Posgrado, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación, de la Tesis titulada: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN - PUNO, 2022** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P69** y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 27 de junio del 2023. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

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

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis titulado: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN - PUNO, 2022** Elaborado por el (la) Mgr. **DIANDERAS TAMAYO ALDO WILBER**. Integrado por los siguientes docentes:

Presidente del Jurado	:	Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Miembro del Jurado	:	Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Miembro del Jurado	:	Dr. ARNALDO YANA TORRES
Asesor de Tesis	:	Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

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

Fecha	:	Viernes 18 de octubre del 2024
Hora	:	04:00 p.m.
Lugar	:	Aula N° 310 EPG - UANCV-JULIACA

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Doctorado con el grado de **DOCTOR** aprobado en la ley Universitaria N° **30220**.

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

Regístrese, comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADODr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (e)Cc./Archv.EPG (01)
Interesado (01)
Cargo (01)
Jurados (03)
Asesor (01)
Expediente (01)
LWCC/insv



"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 348-2023-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 01 de junio del 2023

VISTOS:

El expediente N° **04122**, Presentado por el (a) **Mgtr. ALDO WILBER DIANDERAS TAMAYO**, con número de DNI **45673470** y asignado (a) con código de matrícula N° **1510100268**, quien solicita **cambio del TERNA JURADO** del Proyecto de Tesis titulado: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN – PUNO. 2022** Línea de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P69**. Para optar el Grado Académico de **DOCTOR** en: **ADMINISTRACIÓN**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la sede **Juliaca**.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) **Mgtr. ALDO WILBER DIANDERAS TAMAYO** quien solicita el cambio de la **TERNA DE JURADO** del Comité de Investigación, aprobado con Resolución Directoral No. **0470-2022-USA-EPG/UANCV**, de fecha **31 de agosto del 2022**, en el que se le asignó como presidente al Dr. Obdulio Collantes Menis, primer miembro Dr. Jesús Mamani mamani, segundo miembro Dr. Lujan Urviola Carlos Adolfo, los mismos que se cambia por indisponibilidad de tiempo.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el **15 de agosto del 2022**, registrado en el Folio N° **686** del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

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

SE RESUELVE:

PRIMERO. - ACEPTAR EL CAMBIO DE LA TERNA DEL JURADO DEL COMITÉ DE INVESTIGACIÓN, para su revisión de la Tesis titulada: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN – PUNO. 2022** Presentado por el (a) **Mgtr. ALDO WILBER DIANDERAS TAMAYO**. Conformado por los siguientes docentes:

- | | |
|------------------------|---------------------------------------|
| Presidente | : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI |
| Primer Miembro | : Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA |
| Segundo Miembro | : Mgtr. ARNALDO YANA TORRES |
| Asesor (a) | : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR |

SEGUNDO- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **DOCTOR** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

ARCHIVO EPG - 2023 (01)
INTERESADO (01)
LOC(e)/VCH



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Mg. PERCY GONZALO PLUMA PLUMA
SECRETARIO ACADÉMICO



original

RESOLUCION DIRECTORAL N° 0470 -2022 - USA-EPG/UANCV

31 de agosto del 2022.

VISTOS:

El expediente N° 038804, de fecha 16 de agosto del 2022, presentado por el (la) Magister DIANDERAS TAMAYO ALDO WILBER, con DNI N° 45673470, código de matrícula 1510100268, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN – PUNO, 2022. Línea de investigación ADMINISTRACIÓN PÚBLICA -P69, para optar el grado de: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.

Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.

Que, el Art. 17, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister/Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.

Que, el Art.60, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados, desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a magíster, maestro o doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.

Que, el Art. 21, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.

Que, mediante oficio circular N° 673-2020-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 22 de julio del 2022, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

- Presidente : Dr. OBDULIO COLLANTES MENIS
- Primer miembro : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
- Segundo miembro : Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Que, con registro N° 686, de fecha 15 de agosto del 2022, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN – PUNO, 2022, presentado por el (la) Magister DIANDERAS TAMAYO ALDO WILBER, cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

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

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, el Proyecto de investigación de Tesis de doctorado y AUTORIZAR el desarrollo de la Tesis, titulado: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN – PUNO, 2022., presentado por el (la) Magister DIANDERAS TAMAYO ALDO WILBER, para obtener el grado académico de DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN de la UANCV, asesorado por el (la) Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR.

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

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO

Dra. Mariana Romero del Pilar Chacón Catacora DIRECTORA (e)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO

Dra. Graciela Bernal Salas SECRETARIA ACADEMICA

C.c/CARGO (01) ARCHIVO EPG-2022(01) INTERESADO (01) MACC/meyn



GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN - PUNO, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

26%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS


1	polodelconocimiento.com Fuente de Internet	9%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	8%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Uniciencia Bucaramanga Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Bruzza Moncayo, Mariuxi Alexandra. "Diseno De Un Modelo Para La implementacion De	<1%



Metadatos Complementarios

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN – PUNO, 2022	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	ALDO WILBER DIANDERAS TAMAYO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45673470
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-5891-9032
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	024226851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6313-4052
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29309750
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0224-8651
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ARNALDO YANA TORRES
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41414676
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6740-5024



Datos de investigación	
Línea de investigación	Administración Pública – P69
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Edificio: Municipalidad De La Provincia de San Román</p> <p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca</p> <p>Latitud: -15.4935683 Longitud: -70.1356387 https://maps.app.goo.gl/DF69GF3pHtySJXyn7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Agosto 2022 – octubre 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</p> <p>Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p>



UNIVERSIDAD ANDINA "NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSTGRADO

Dr. Segundo Ortiz Consaya
DIRECTOR
DE INVESTIGACIÓN - EPG

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ALDO WILBER DIANDERAS TAMAYO, identificado con DNI
Nro. 45673470 en mi condición de egresado de:

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

ADMINISTRACIÓN

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

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN – PUNO, 2022

Asesorado por: Dr. ROBBINS FLORES 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 04 de Diciembre del 2024



Firma del Asesor
(obligatoria)



Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Agradezco a la divinidad que ilumina mi sendero, guiándome hacia la consecución de mis metas y aspiraciones, y que me ha otorgado vida y la fortaleza necesaria para enfrentar los desafíos.



AGRADECIMIENTO

Expreso mi más profundo agradecimiento a Dios, cuya guía y fortaleza fueron fundamentales para alcanzar este logro académico. A mi asesor, el Dr. Robbins Flores, por su invaluable orientación, paciencia y compromiso durante todo el proceso de investigación. A los profesores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, por compartir sus conocimientos y experiencia, que han enriquecido mi formación profesional. Asimismo, mi gratitud eterna a todas aquellas personas que, con su apoyo incondicional, palabras de aliento y confianza, hicieron posible que este sueño se convirtiera en realidad.



ÍNDICE

ÍNDICE	i
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
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
1.3.1. Justificación teórica	4
1.3.2. Justificación práctica.....	5
1.3.3. Justificación metodológica.....	5
1.4. OBJETIVOS	5
1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.6. LIMITACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.7. HIPÓTESIS	8
1.7.1. Hipótesis general.....	8
1.7.2. Hipótesis específicas	8



1.8. VARIABLES E INDICADORES	9
1.8.1. Conceptualización de variables	9
1.9. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	10
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	11
2.1.1. A nivel internacional.....	11
2.1.2. A nivel nacional	13
2.1.3. A nivel regional y/o local	14
2.2. BASES TEÓRICAS	15
2.2.1. Gobierno electrónico.....	15
2.2.2. Dominios del gobierno electrónico.....	17
2.2.3. Fases de la gobernabilidad electrónica	19
2.2.4. Desafíos del gobierno electrónico	20
2.2.5. Modelos de gobierno electrónico.....	23
2.2.6. Beneficios del gobierno electrónico	25
2.2.7. Características del Gobierno Electrónico.....	28
2.2.8. Estrategia de gobierno electrónico	28
2.2.9. Etapas del desarrollo del gobierno electrónico	32
2.2.10. Gestión Pública	33
2.2.11. Pilares de la gestión pública	41
2.2.12. Funciones Generales de la Gestión Pública.....	44
2.2.13. Grupos de valores de la gestión pública.....	45
2.2.14. Características de la gestión pública	46
2.3. MARCO CONCEPTUAL	47



2.3.1. Gobierno electrónico.....	47
2.3.2. Acceso.....	47
2.3.3. Accesibilidad.....	48
2.3.4. Tecnología de asistencia	48
2.3.5. Integración de datos	48
2.3.6. Base de datos.....	48
2.3.7. Gestión de datos	49
2.3.8. Administración electrónica.....	49
2.3.9. Aprendizaje electrónico	49
2.3.10. Interoperabilidad.....	49
2.3.11. Información abierta.....	50
2.3.12. Fuente abierta	50
2.3.13. Semántica.....	50
2.3.14. Redes sociales	51
2.3.15. Estándares web.....	51
CAPÍTULO III	52
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	52
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	52
3.2. MÉTODO (S) APLICADOS EN LA INVESTIGACIÓN	52
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	53
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	53
3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA	54
3.6.1. Población.....	54
3.6.2. Muestra.....	55



3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	
.....	56
3.7.1. Técnicas de la investigación.....	56
3.7.2. Instrumentos de la investigación	56
3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	
.....	57
3.8.1. Validación de los instrumentos	57
3.8.2. Confiabilidad de los instrumentos.....	58
3.9. DISEÑO DE ESTRATEGIA PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS	59
3.9.1. Diseño Estadístico	59
CAPÍTULO IV.....	60
RESULTADOS.....	60
4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS..	60
4.2. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS	85
4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	99
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES	102
REFERENCIAS.....	103
ANEXOS	110



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de las variables	12
Tabla 2	Población: empleados públicos de la municipalidad provincial de San Román-Puno, 2022	56
Tabla 3	Muestra: empleados públicos de la municipalidad provincial de San Román - Puno, 2022	57
Tabla 4	Estructura del cuestionario de la variable independiente	58
Tabla 5	Estructura del cuestionario de la variable dependiente	58
Tabla 6	Estadísticas de fiabilidad de la variable gobierno electrónico...	59
Tabla 7	Estadísticas de fiabilidad de la variable gestión pública	59
Tabla 8	¿Cree Ud. que existe mayor interacción y acceso en línea haciendo uso de los medios digitales para la mejora de la gestión pública?	62
Tabla 9	¿Piensa Ud. que la transformación digital es ahora un imperativo del sector público para la mejora de la gestión pública?	64
Tabla 10	¿Aprecia Ud. si el gobierno electrónico brinda mayor acceso a la información mediante el formato digital?	66
Tabla 11	¿Aprecia Ud. si el gobierno digital proporciona mayor privacidad y seguridad referente a la protección de la información?	68
Tabla 12	¿Observa Ud. si el gobierno electrónico permite mejorar la eficiencia del sistema actual mejorando la satisfacción del cliente?	70
Tabla 13	¿Piensa Ud. si el gobierno electrónico permite la mejora del proceso de gestión para organizar y disminuir la complejidad?	72



Tabla 14	¿Aprecia Ud. si en la municipalidad de la provincia de San Román se gestiona con responsabilidad los recursos con los que cuenta?	74
Tabla 15	¿Observa Ud. si en la municipalidad de la provincia de San Román se actúa con objetividad?	76
Tabla 16	¿Aprecia Ud. si cumple con las funciones generales de la gestión pública, elaborando e implantando políticas públicas	78
Tabla 17	¿Aprecia Ud. si la gestión pública controla y optimiza las operaciones gubernamentales?	80
Tabla 18	¿Aprecia Ud. si en la gestión pública existe una operación y una distribución responsable de los recursos?	82
Tabla 19	¿Aprecia Ud. si la gestión pública satisface las necesidades de los ciudadanos y mejora sus condiciones de vida?	84
Tabla 20	Análisis de Varianza para los datos del gobierno electrónico incide directamente en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022	87
Tabla 21	Análisis de Varianza para los datos de las fases del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román - Puno, 2022	91
Tabla 22	Análisis de Varianza para los datos de los desafíos del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022	94
Tabla 23	Análisis de Varianza para los datos de los beneficios del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román - Puno, 2022	98



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Esquema del diseño de investigación	55
Figura 2	¿Cree Ud. que existe mayor interacción y acceso en línea haciendo uso de los medios digitales para la mejora de la gestión pública?	62
Figura 3	¿Piensa Ud. que la transformación digital es ahora un imperativo del sector público para la mejora de la gestión pública?	64
Figura 4	¿Aprecia Ud. si el gobierno electrónico brinda mayor acceso a la información mediante el formato digital?	66
Figura 5	¿Aprecia Ud. si el gobierno digital proporciona mayor privacidad y seguridad referente a la protección de la información?	68
Figura 6	¿Observa Ud. si el gobierno electrónico permite mejorar la eficiencia del sistema actual mejorando la satisfacción del cliente?	70
Figura 7	¿Piensa Ud. si el gobierno electrónico permite la mejora del proceso de gestión para organizar y disminuir la complejidad?	72
Figura 8	¿Aprecia Ud. si en la municipalidad de la provincia de San Román se gestiona con responsabilidad los recursos con los que cuenta?	74
Figura 9	¿Observa Ud. si en la municipalidad de la provincia de San Román se actúa con objetividad?	76
Figura 10	¿Aprecia Ud. si cumple con las funciones generales de la gestión pública, elaborando e implantando políticas públicas?	78
Figura 11	¿Aprecia Ud. si la gestión pública controla y optimiza las operaciones gubernamentales?	80
Figura 12	¿Aprecia Ud. si en la gestión pública existe una operación y una distribución responsable de los recursos?	82
Figura 13	¿Aprecia Ud. si la gestión pública satisface las necesidades de los ciudadanos y mejora sus condiciones de vida?	84



RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue; analizar de qué manera la aplicación del Gobierno Electrónico afecta positivamente la gestión administrativa y operativa de la entidad municipal. Material y Método: La metodología empleada se fundamenta en un enfoque deductivo, científico, metódico, analítico y estadístico. El diseño de la investigación se caracteriza como descriptivo explicativo, de tipo no experimental, con un nivel básico y una orientación científica rigurosa. Se optó por utilizar técnicas de recolección de datos como entrevistas y encuestas, con la ficha del cuestionario como instrumento principal. Resultados: Los indicadores establecidos en la operacionalización de las variables revelaron resultados positivos, subrayando la importancia del Gobierno Electrónico en la mejora de la gestión pública en el ámbito municipal. Conclusión: La conclusión principal extraída de estos resultados es que existe una influencia significativa entre la implementación del Gobierno Electrónico y la mejora de la gestión pública. Los datos recopilados respaldan la noción de que, con el tiempo, la ejecución exitosa del Gobierno Electrónico puede generar numerosos beneficios, contribuyendo a hacer de la entidad municipal un ente más eficiente y productivo en sus operaciones y servicios a la comunidad.

Palabras clave: documento, gobierno electrónico, gestión pública, magnético, sector público, tecnologías de información y comunicación, web libre.



ABSTRACT

The general objective of the research was to analyze how the application of e-Government positively affects the administrative and operational management of the municipal entity. Method: The methodology used is based on a deductive, scientific, methodical, analytical and statistical approach. The research design is characterized as descriptive explanatory, non-experimental, with a basic level and a rigorous scientific orientation. It was decided to use data collection techniques such as interviews and surveys, with the questionnaire form as the main instrument. Results: The indicators established in the operationalization of the variables revealed positive results, underlining the importance of Electronic Government in the improvement of public management at the municipal level. Conclusion: The main conclusion drawn from these results is that there is a significant influence between the implementation of e-Government and the improvement of public management. The data collected supports the notion that, over time, the successful implementation of e-Government can generate numerous benefits, contributing to make the municipal entity more efficient and productive in its operations and services to the community.

Keywords: document, electronic government, public management, magnetic, public sector, information and communication technologies, free web.



INTRODUCCIÓN

El gobierno digital se define como la implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación en las funciones y procesos gubernamentales, con el propósito de mejorar la eficiencia, fomentar la transparencia y promover la participación ciudadana en la gestión pública del Municipio de la Provincia de San Román durante el año 2022. Numerosos gobiernos se esfuerzan por implementar las metodologías más eficaces para proporcionar servicios a sus ciudadanos. Una alternativa para alcanzar este objetivo es implementar la gobernanza digital. El gobierno electrónico pretende ofrecer una solución innovadora a los desafíos asociados mediante el uso de las tecnologías de la información, así como a través de la oferta de diversos servicios relacionados, en el ámbito específico de la gestión pública. "El propósito fundamental del gobierno electrónico radica en superar las restricciones temporales y geográficas establecidas por la intervención humana, mediante la utilización de tecnologías de la información. Este enfoque busca facilitar una transformación informativa en el ejercicio de la gobernanza, permitiendo a los ciudadanos acceder a información proveniente de diversas fuentes y beneficiarse de los servicios ofrecidos."

La puesta en marcha y adopción del gobierno digital en las diversas actividades y funciones administrativas de la Municipalidad ubicada en la Provincia de San Román presenta variaciones significativas entre diferentes realidades. Cada municipalidad presenta variaciones en sus políticas, desafíos, requisitos y necesidades en relación con la interacción de la población con la tecnología. El objetivo principal de este estudio consiste en perfeccionar los diferentes procedimientos que afectan a los ciudadanos, a través de la



implementación de mejoras en la gestión pública. Esto se realizará con la finalidad de disminuir tanto el tiempo que los ciudadanos requieren para completar sus trámites, como los recursos económicos que necesitan invertir en dicho proceso para la tramitación de servicios, así como para combatir la corrupción. La implementación del gobierno electrónico podría contribuir a una mayor transparencia en la administración pública, al mantener al público informado sobre las actividades y políticas en las que está involucrado. El principal beneficio radicaría en la sustitución y optimización del sistema tradicional basado en papel, al tiempo que se pone en marcha el gobierno electrónico.

El gobierno electrónico se define como la aplicación de las TIC para establecer la interacción entre los diferentes niveles de gobierno, las empresas y la ciudadanía. Además, el gobierno electrónico utiliza las TIC para simplificar y mejorar los aspectos democráticos y comerciales de un gobierno. Estas tecnologías tienen la capacidad de cumplir diversos propósitos, como optimizar la provisión de servicios por parte del gobierno hacia los ciudadanos para asegurar una atención más eficiente y efectiva, perfeccionar las transacciones en el ámbito empresarial e industrial, facultar proporcionando a los ciudadanos la oportunidad de acceder a información relevante, y optimizar la gestión de manera eficaz y eficiente. Además, contribuyen al ahorro significativo de costos. El concepto de gobierno electrónico se puede describir como la utilización y aplicación de diversas tecnologías de la información con el propósito de mejorar y facilitar las interacciones entre las administraciones públicas y los ciudadanos, facilitar el intercambio de información, realizar transacciones, así como integrar servicios y consolidar portales informativos preexistentes.



El concepto de gobierno electrónico se define como la provisión de servicios públicos a través de plataformas remotas y electrónicas, utilizando tecnologías de la información y la comunicación, con un énfasis notable en la utilización de Internet. El objetivo de estos servicios es optimizar la gestión de la administración pública electrónica, con el fin de mejorar la calidad y la accesibilidad de los servicios públicos. Además, se busca fortalecer la comunicación entre los ciudadanos y las autoridades a todos los niveles, así como facilitar los procedimientos relacionados con cuestiones oficiales. Con el fin de fomentar la participación ciudadana en la gestión pública a través del uso de Internet, es esencial implementar cambios organizativos en las instituciones gubernamentales y promover el desarrollo de competencias digitales tanto en los funcionarios públicos como en la población en general.

La plataforma digital ha sido diseñada para mejorar y facilitar la comunicación y la interacción entre los ciudadanos, los empresarios y las diversas instituciones públicas que operan en nuestra sociedad. Facilita la interconexión entre las entidades de la administración pública, brindando a los ciudadanos y a los empresarios acceso a servicios de comunicación electrónica con el gobierno a través de la plataforma. Gracias a la implementación del gobierno electrónico se refiere a la utilización de tecnologías digitales por parte de las instituciones que forman parte de la administración pública, así como por otras organizaciones dedicadas a funciones públicas, tienen la capacidad de ofrecer sus servicios de manera gratuita en un formato digital, sin la necesidad de desarrollar sus propios sistemas informáticos. Los ciudadanos y empresarios que acceden a los servicios disponibles obtienen beneficios al poder utilizar una cuenta en un sistema que les permite comunicarse con diversas entidades en



relación a múltiples asuntos. La posibilidad de acceder a todos los diferentes servicios que son proporcionados a través de la plataforma en cuestión no está limitado por consideraciones geográficas; por lo tanto, cualquier usuario con conectividad a Internet y la capacidad de verificar su identidad de manera electrónica puede utilizarla.

El concepto de gobierno electrónico abarca una amplia gama de funciones y actividades relacionadas con la gestión y administración del gobierno, todas las cuales están notablemente impactadas y transformadas por los avances en las tecnologías de la información y la comunicación. Esto implica que las interacciones y procesos del gobierno se modernizan a través de estos recursos tecnológicos. Al ampliar su visión y perspectiva más allá de las simples comparaciones realizadas con el comercio electrónico, se lleva a cabo un análisis detallado de los cuatro dominios fundamentales que constituyen la gobernanza y la administración pública. Esto incluye, en primer lugar, los diversos programas económicos y sociales que se implementan a nivel estatal. En segundo lugar, se consideran las interacciones y relaciones que se establecen entre los ciudadanos y el gobierno, así como el estado de derecho, un aspecto que abarca la e-democracia. Además, se evalúa la operatividad interna de las instituciones que componen el gobierno y, por último, se analizan sus conexiones y vínculos con el contexto internacional en el que se desenvuelven.

La implementación y el desarrollo del gobierno electrónico se basan en tres dinámicas fundamentales que están en continuo cambio y evolución: en primer lugar, la tecnología, que avanza a pasos agigantados; en segundo lugar, los paradigmas de gestión, que se transforman a medida que las prácticas



administrativas se modernizan; y finalmente, el aparato gubernamental en sí, que también se adapta y responde a estos cambios para mejorar su funcionamiento y eficacia. Ha dado lugar a una variedad de fenómenos que están transformando de manera significativa el panorama del sector público, lo que incluye específicamente al Instituto Internacional de Ciencias Administrativas.

Cuatro dimensiones del gobierno electrónico ejercen efectos significativos y perdurables en la administración pública: la orientación al ciudadano en el servicio, la consideración de la información como un bien público, la adquisición de nuevas competencias y dinámicas laborales, así como la implementación de modelos de rendición de cuentas y gestión. Los retos asociados al gobierno electrónico son particularmente pronunciados en los países en desarrollo, aunque también presentan oportunidades para la implementación de soluciones. La gestión pública en cada uno de los países del mundo requiere urgentemente un enfoque que sea innovador y actualizado, así como un liderazgo que sea realmente eficaz y comprometido, con el objetivo de garantizar que el desarrollo y la implementación del gobierno electrónico logre alcanzar su máximo potencial y beneficie a la sociedad en su conjunto.

Un avance notable en la administración pública durante la última década ha sido la implementación del gobierno electrónico, tanto en términos de su aplicación práctica como en la evolución del concepto mismo. Ha incorporado un nuevo léxico, marcos teóricos y conexiones interdisciplinarias, así como enlaces entre la teoría y la práctica. Debido a su naturaleza intrínsecamente cambiante y activa, el concepto de gobierno electrónico se presenta como un fenómeno que está en un proceso de transformación continua y desarrollo constante. Únicamente es factible emitir juicios preliminares en relación con la conexión que



existe entre el gobierno electrónico y la administración pública. Además, es importante señalar que constituye un gran riesgo intentar realizar pronósticos acerca de la trayectoria y el ámbito futuros del gobierno electrónico.

La gestión pública va más allá de la mejora de servicios, comprometiéndose con el bienestar ciudadano. Los gerentes, esenciales para traducir acciones gubernamentales en beneficios tangibles, interpretan políticas estratégicamente. Incluye procesos complejos que demandan adaptación a entornos cambiantes y equilibrio entre eficiencia y satisfacción comunitaria.

La complejidad se refleja en desafíos como la asignación eficiente de recursos y la respuesta ágil a demandas ciudadanas. La capacidad de tomar decisiones basadas en información precisa y veraz, así como la importancia de mantener una comunicación clara y abierta, son aspectos esenciales que no se pueden subestimar, convirtiendo a la gestión pública en un arte que combina habilidades, visión estratégica y compromiso social. Busca equidad, participación ciudadana y construcción de sociedades justas y resilientes.

Además de administrar recursos, la gestión pública fortalece la conexión entre gobierno y sociedad. Los gerentes actúan como enlaces cruciales, requiriendo habilidades de comunicación y empatía. La adaptabilidad es esencial ante expectativas cambiantes y desafíos emergentes. La colaboración y participación ciudadana son fundamentales para el desarrollo sostenible y la mejora de la calidad de vida, siendo pilares esenciales en la gestión pública.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la mayoría de las investigaciones, se emplean de manera interchangeable los conceptos de gobierno electrónico sin contar con una definición uniforme. Esta investigación busca aportar una comprensión más detallada de estos términos a través de estudios científicos. En este estudio, se define el gobierno electrónico como la utilización de herramientas y sistemas que generan un efecto beneficioso en el perfeccionamiento y optimización de la administración pública. La definición adoptada en este proyecto describe el gobierno electrónico como las redes de servicios y administración basadas en las (TIC) En el contexto y bajo los principios de la Nueva Gestión Pública, que busca modernizar y optimizar la administración del sector público, involucrando tanto a actores públicos como privados. Este proyecto se enfoca en un ámbito emergente de políticas y prácticas innovadoras, respaldado por una discusión teórica sobre cómo mejorar la gestión pública en la era digital. Además, la investigación resalta la falta de optimización del gobierno electrónico y cómo esto repercute de manera negativa.



El propósito de este estudio es ofrecer enfoques más eficaces para la gestión adecuada de recursos, con el fin de estimular el desarrollo y alcanzar metas. La introducción del gobierno electrónico se plantea como una opción, abordando los desafíos de las tecnologías de la información, dado que la gestión pública se enfoca en la administración eficiente y apropiada de todos los medios.

Este trabajo de investigación Busca superar las limitaciones temporales y geográficas impuestas por el ser humano mediante la implementación de tecnologías de la información, que se implementan con la finalidad de hacer más accesibles la transición informativa dentro de la facultad de gobierno, permitiendo así que los individuos accedan a información proveniente de diversas fuentes y se beneficien de los servicios ofrecidos. En otras palabras, implementar el gobierno electrónico implica enfrentar muchos desafíos y que en virtud a ello; se mejora la gestión pública y el conjunto de operaciones llevadas en el campo administrativo.

Construir un gobierno electrónico no es fácil por muchas razones por falta de recursos humanos y falta de finanzas. El gobierno electrónico presenta diversas políticas, desafíos, requisitos y necesidades para los empleados públicos de la municipalidad interactúen con la tecnología. El gobierno electrónico puede tener menos éxito debido a las diferencias que existe entre los municipios y algunas cuestiones que pueden causar problemas incluyen: situaciones culturales, financieras, políticas y ambientales. Por ende, este proyecto de investigación propone un marco de interoperabilidad en el ámbito del gobierno electrónico, el cual puede ajustarse para guiar la mejora de la administración pública.



Un municipio electrónico se define como una entidad organizativa que implementa de manera eficaz las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) con el objetivo de ofrecer servicios que sean no solo rápidos y accesibles, sino también seguros, sin restricciones de tiempo y espacio para los ciudadanos. Además, este concepto abarca el aprovechamiento de las innovadoras herramientas de comunicación que están disponibles en la actualidad, con el fin de optimizar y elevar la calidad de las operaciones y procesos que se llevan a cabo en la gestión pública. Así, se busca transformar la manera en que se interactúa con la comunidad, facilitando el acceso a los servicios gubernamentales y mejorando la eficiencia administrativa.

Aunque tiene un sentido llano, el gobierno electrónico ha planteado muchos problemas a los gobiernos. Los gobiernos, como conjunto, deberían poder adquirir adecuadamente la información digital. También deberían poder proporcionar las bases técnicas necesarias para conectar sus diferentes partes. Otro problema que se manifiesta es la cultura y la mentalidad de las personas. Cambiar una mentalidad o cultura tradicional y antigua tiene un costo considerable. Otros problemas de los que hablar son proporcionar un entorno adecuado, evitar el uso indebido, la falta de habilidades requeridas y generar cambios rápidos en la tecnología de la información. Con cada salto tecnológico, una acción más de los empleados públicos se convierte en máquina. Finalmente llegaremos a una etapa en que todas las formas de trabajo y empleados públicos se transformen en capital y el valor del trabajo humano se desvanecería.

1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta general

¿Cómo incide el gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022?

1.2.2. Preguntas específicas

¿Cómo incide las fases del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022?

¿Cómo incide los desafíos del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022?

¿Cómo incide los beneficios del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Justificación teórica

La implementación del Gobierno Electrónico se fundamenta en principios teóricos que destacan su importancia para modernizar la gestión pública. Este enfoque promueve la transparencia, facilita el acceso a la información, reduce los costos operativos y mejora la eficiencia de los servicios. Además, fomenta la participación ciudadana y fortalece la interacción entre la administración municipal y la comunidad, adaptándose a las exigencias de la sociedad de la información para ofrecer servicios de mayor calidad.



1.3.2. Justificación práctica

La justificación práctica radica en la simplificación de trámites, el acceso eficiente a información actualizada, y la mejora de la toma de decisiones estratégicas gracias a una gestión de datos más precisa. Además, la digitalización de documentos y la automatización de procesos reducen costos operativos y optimizan los recursos, permitiendo su reinversión en proyectos comunitarios. Este enfoque busca modernizar la gestión pública y brindar servicios más accesibles y eficaces para los habitantes de la provincia.

1.3.3. Justificación metodológica

Esta investigación tiene como propósito analizar el impacto del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de San Román, evaluando cómo esta tecnología influye en la administración local. La relevancia del estudio radica en la necesidad de generar evidencia empírica, contribuir al conocimiento, aplicar una metodología adecuada y ofrecer resultados prácticos. Los hallazgos permitirán ajustar estrategias de gobierno electrónico y optimizar la gestión pública en beneficio de los ciudadanos, enriqueciendo tanto el conocimiento como la administración local.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Determinar la incidencia del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

Establecer la incidencia de las fases del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022

Identificar la incidencia de los desafíos del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022

Analizar la incidencia de los beneficios del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022

1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La trascendencia y extensión de la investigación que explora el impacto del gobierno electrónico en el mejoramiento de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de San Román se presentan como un amplio campo de estudio de gran importancia. El gobierno electrónico representa la clave para desbloquear la modernización y eficiencia en la gestión pública local. Este progreso se manifiesta como una promesa tangible de mejora en la prestación de servicios hacia la ciudadanía, un pilar fundamental en la esfera municipal, donde los servicios se extienden directamente a la comunidad.

El gobierno electrónico, con su capacidad de involucrar activamente a los ciudadanos en la toma de decisiones y el seguimiento de la gestión municipal, emerge como un motor de transparencia y rendición de cuentas. Esta conexión estrecha fortalece la confianza en las instituciones



gubernamentales, esculpiendo una relación de mayor entendimiento y colaboración entre gobernantes y gobernados. La eficiencia en la gestión, facilitada por el gobierno electrónico, promete un manejo más efectivo de los recursos públicos. En consecuencia, esto conlleva un ahorro tanto en tiempo como en dinero, un beneficio que atañe tanto a la administración como a los ciudadanos, liberando recursos que pueden destinarse a otros fines necesarios.

1.6. LIMITACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En el proceso de investigación sobre el gobierno electrónico y su impacto en la gestión pública de la Municipalidad Provincial de San Román, es imperativo definir claramente las limitaciones y la delimitación de este estudio, ya que esto proporciona un marco de referencia esencial para comprender sus alcances precisos. Es importante destacar que esta investigación se centrará específicamente en la Municipalidad Provincial de San Román y no abordará la situación de otras municipalidades en la región o en el país. Esto implica que los hallazgos y conclusiones obtenidos estarán relacionados exclusivamente con esta entidad municipal en particular y pueden no ser extrapolables a otras jurisdicciones. Otra limitación inherente es el alcance temporal de la investigación. Dado que el conocimiento tiene un límite en el tiempo, la investigación se basará en datos y eventos hasta la fecha de corte en septiembre de 2022. Cualquier desarrollo posterior a esta fecha no se incluirá en el análisis. Además, se debe tener en cuenta que la disponibilidad de datos y recursos es otra limitación. La investigación dependerá de la accesibilidad a información relevante y de la colaboración de los participantes. La falta de acceso a



ciertos datos o la reticencia de algunos actores clave pueden limitar la capacidad de obtener una imagen completa. Finalmente, esta investigación sobre el gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública en la Municipalidad Provincial de San Román tiene limitaciones que incluyen su enfoque exclusivo en esta jurisdicción específica, su alcance temporal hasta septiembre de 2021, la disponibilidad de datos y recursos, y las posibles limitaciones metodológicas. Estas consideraciones son esenciales para comprender las fronteras precisas de este estudio y la interpretación de sus resultados.

1.7. HIPÓTESIS

1.7.1. Hipótesis general

El gobierno electrónico incide directamente en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022

1.7.2. Hipótesis específicas

Las fases del gobierno electrónico inciden directamente en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022

Los desafíos del gobierno electrónico inciden directamente en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022

Los beneficios del gobierno electrónico inciden directamente en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022



1.8. VARIABLES E INDICADORES

1.8.1. Conceptualización de variables

Variable independiente: Gobierno electrónico

Definición:

Según Trelles (2019) el gobierno electrónico, también conocido como e-gobierno o gobierno digital, se caracteriza por ser un enfoque estratégico que aprovecha las (TIC) Para alcanzar un nivel superior de eficacia en los procesos, así como fomentar una mayor claridad en las acciones llevadas a cabo, y al mismo tiempo, incrementar la implicación y el compromiso de los ciudadanos en la toma de decisiones. Este enfoque tiene como propósito principal el de cambiar de manera significativa la naturaleza de la relación que existe entre el gobierno y los ciudadanos, buscando fomentar una conexión más estrecha y colaborativa entre ambas partes, capitalizando las oportunidades que presenta la era digital.

Variable dependiente: Gestión pública

Definición:

Campana (2019) señala que la gestión pública comprende que pertenecen al gobierno se llevan a cabo con el fin de alcanzar de manera eficiente y efectiva los objetivos establecidos por una entidad gubernamental. Fundamentalmente, se ocupa de la administración de los asuntos públicos, la ejecución de políticas y programas gubernamentales, siendo esencial para el adecuado funcionamiento del gobierno y garantizando la eficiente utilización de los recursos en beneficio de la sociedad. Este ámbito engloba diversas áreas, desde la gestión de programas sociales y servicios públicos y el desarrollo sostenible de un país o entidad gubernamental.

1.9. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1

Operación De Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Criterio de valoración	
GOBIERNO ELECTRÓNICO Variable independiente	1.1.Fases del gobierno electrónico	1.1.1. Existe mayor interacción en línea	1	A. Si B. No C. A Veces	
		1.1.1. Fomenta la transformación digital	1		
	1.2.Desafíos del gobierno electrónico	1.1.1. Brinda mayor acceso a la información	1		
		1.1.1. Proporciona mayor privacidad y seguridad	1		
	1.3.Beneficios del gobierno electrónico	1.1.1. Permite mejorar la eficiencia del sistema actual	1		
		1.1.1. Mejora el proceso de gestión	1		
	GESTIÓN PÚBLICA Variable dependiente	2.1. Pilares de la gestión pública	1.1.1. Gestiona con responsabilidad los recursos con los que cuenta		1
			1.1.1. Actúa con objetividad		1
		2.2. Funciones generales de la función pública	1.1.1. Elabora e implanta políticas públicas		1
			1.1.1. Controla las operaciones gubernamentales		1
2.3. Características de la función pública		1.1.1. Existe una operación y distribución responsable	1		
		1.1.1. Satisface las necesidades de los ciudadanos	1		
			1		

Nota: Aldo Wilber Dianderas Tamayo



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel internacional

Sandoval S., (2018). Tesis de maestría sobre Gobierno Electrónico: Aspectos de Usabilidad y Contribución Social en los Sitios Web Municipales en México. En este estudio se analizan los portales de Internet de los gobiernos locales como herramientas tecnológicas que no solo modernizan la administración pública municipal, sino que también mejoran la eficacia y eficiencia gubernamental. Se presentan componentes fundamentales con la finalidad de optimizar la experiencia del usuario y aumentar la utilidad que estos portales gubernamentales locales proporcionan a la ciudadanía en general. Se resalta y se subraya la gran relevancia y significado que tiene un diseño orientado y enfocado en las necesidades y experiencias del usuario, que abarque servicios informativos pertinentes, comunicación con las autoridades y procesos en línea. El estudio implica, además, un Panel Delphi conformado por expertos en Gobierno Electrónico, con el fin de identificar elementos clave.



Daniel L. (2015) presenta una tesis de maestría centrada en La puesta en marcha de estrategias y directrices relacionadas con la transparencia y la participación ciudadana ubicado en Santa Fe, Argentina. El objetivo general del estudio es identificar las iniciativas específicas implementadas durante este periodo, guiado por la hipótesis de que el municipio llevó a cabo diversas acciones alineadas con los principios de Gobierno Abierto. Estos principios engloban la promoción de la transparencia en la gestión de los asuntos gubernamentales es esencial, así como la garantía de la accesibilidad a la información pública para todos los ciudadanos, junto con la importancia de la rendición de cuentas por parte de las autoridades, la participación proactiva de los ciudadanos, el fortalecimiento de las instituciones en pos de una gestión más transparente, la cooperación. (especialmente de sectores vulnerables) y la promoción de la responsabilidad empresarial.

En el año 2019, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, Venezuela. El objetivo primordial de la investigación es analizar el empleo del gobierno electrónico se presenta como una valiosa herramienta que facilita y mejora la gestión pública en diversas áreas y niveles de administración en Venezuela. En conclusión, se destaca que la implementación de portales permitirá a los ciudadanos y usuarios acceder de manera más fácil a los servicios proporcionados por los organismos públicos del país. Esto se logra proporcionando herramientas web que posibilitan a las personas realizar sus solicitudes de manera inmediata, eliminando la necesidad de desplazarse a las instalaciones de dichos organismos.



2.1.2. A nivel nacional

Atarama (2019) En la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, en el año 2019, La investigación, de naturaleza no experimental, descriptiva y basada en revisión bibliográfica y documental, tiene como objetivo principal proponer un modelo de gobierno electrónico destinado a Incrementar y optimizar el índice de e-gobierno con el objetivo de mejorar los servicios digitales y la interacción con la ciudadanía Se determina que en la actualidad la municipalidad se halla en una fase de recopilación y difusión de información del desarrollo de gobierno electrónico, careciendo de un modelo estatal adoptado que impulse un mayor progreso en este ámbito.

García (2021) La investigación, de carácter no experimental y descriptivo, tiene como propósito examinar de qué manera la implementación de la fase transaccional del modelo de e-gobierno contribuye a mejorar la atención a los ciudadanos por parte del Gobierno Regional de Lambayeque. La conclusión destaca que el gobierno regional se encuentra en una fase de interacción con una limitada participación, y la aplicación de la fase transaccional del e-gobierno potenciarán significativamente la interacción y el entendimiento mutuo entre las autoridades gubernamentales y los ciudadanos que forman parte de la sociedad, generando así una mayor confianza en los procedimientos estatales.

Mesa (2019), defendió la tesis denominada "La interoperabilidad como componente del avance del gobierno electrónico en el Perú". La investigación, de naturaleza no experimental y descriptiva, tiene como propósito general analizar el progreso de la política de interoperabilidad en



el Estado Peruano. La conclusión destaca que, en una era de transformaciones impulsadas por las (TIC), la interoperabilidad se presenta como una condición crucial para la implementación exitosa de políticas estatales, subrayando la importancia de concebirla como un tema político institucional, más allá de su aspecto técnico.

2.1.3. A nivel regional y/o local

Chucuya (2019) En el año 2019, los objetivos de este estudio abarcaron la aplicación de un modelo de gobierno electrónico, llevando a cabo un diagnóstico preliminar, aplicando el modelo propuesto y evaluando la gestión pública a través de esta perspectiva. La conclusión señala que la implementación fue exitosa, respaldada por resultados que respaldan su análisis estadístico, con un 56% de aceptación por parte de los empleados municipales. Se observó una mejora en los trámites documentarios y el correcto funcionamiento del servidor, además de un aumento en las consultas. La investigación proporciona contribuciones significativas al ámbito del gobierno electrónico. Una destacada contribución es la implementación exitosa del modelo propuesto, demostrando la factibilidad y eficacia de incorporar enfoques de gobierno electrónico a nivel local. Un aspecto relevante los empleados públicos del municipio, que alcanzó un destacado 56%. Esta cifra sugiere una actitud positiva y una aceptación generalizada entre los funcionarios para adoptar y trabajar con las herramientas de gobierno electrónico introducidas, señalando una receptividad clave para la implementación exitosa. La investigación también muestra mejoras palpables en la eficiencia administrativa, especialmente en los procesos de tramitación documentaria.



2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gobierno electrónico

El surgimiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) ha proporcionado medios para una comunicación mejor y más rápida, almacenamiento, recuperación y procesamiento eficientes de datos e intercambio y utilización de información para sus usuarios. El gobierno electrónico es el siguiente paso lógico en el uso de las TIC para garantizar una participación más amplia y más profunda de los ciudadanos.

El concepto de gobierno electrónico puede definirse como la integración y aplicación de diversas tecnologías de la información y las comunicaciones en los procedimientos y actividades que llevan a cabo las instituciones gubernamentales para mejorar la eficiencia y transparencia en su funcionamiento, con el objetivo de establecer un gobierno que sea sencillo, ético, responsable, accesible y transparente (SMART) (Heeks, 2001). Diversos gobiernos han interpretado este término de manera que se ajuste a sus respectivos propósitos y metas. En ocasiones, el término 'gobierno digital' se emplea como sinónimo de 'gobierno electrónico'; sin embargo, persiste un debate en torno a la correcta aplicación de ambos términos.

El término "gobierno electrónico" se define como la implementación y uso de tecnologías avanzadas de información y comunicación que están surgiendo en la actualidad, con el objetivo de mejorar y hacer más eficientes los procesos relacionados con el funcionamiento gubernamental y la gestión pública en general, tal como se explicó en los escritos de Drucker en 2001. De la misma manera, se distingue por la incorporación y



aplicación de tecnologías relacionadas con la información, con la finalidad de proporcionar respaldo y asistencia a las operaciones del gobierno, promover la participación ciudadana y proporcionar servicios gubernamentales. (Occidente y Viento, 1996).

Coleman (2020) El término "e-gobierno" ha sido definido de diversas maneras por distintos estudios. Una perspectiva lo conceptualiza como la fusión de componentes participativos (e-democracia) para alcanzar un equilibrio en el e-gobierno. Otra definición, propuesta por Muir y Oppenheim en 2002, se puede definir como la provisión de información y una variedad de servicios ofrecidos por las instituciones gubernamentales a través de Internet, así como mediante otras plataformas digitales que facilitan el acceso a esos recursos.

Kumar et al. (2007) lo describen como la mejora en La oferta y entrega de servicios destinados a ciudadanos, empresas y diversas áreas de la sociedad a través de cambios significativos en la gestión de la información gubernamental. En contraste, según el Banco Mundial en 2001, Se hace alusión a los sistemas que son propiedad o están bajo la operación del gobierno, con el objetivo de modificar las interacciones entre los ciudadanos, el sector privado y/o distintas agencias gubernamentales. El objetivo de este cambio es promover el empoderamiento ciudadano. Por otro lado, Chopra y Coleman en 2020-2021 proponen una definición más centrada en la interacción electrónica, especialmente en el intercambio de información.

Andía (2018), los estudiosos han conceptualizado el gobierno electrónico como el aprovechamiento de las (TIC) para fortalecer los



sistemas gubernamentales y facilitar los procedimientos para los ciudadanos. En este contexto, el gobierno electrónico comprende cuatro dimensiones, representadas por los servicios electrónicos proporcionados a través de Internet. La gestión electrónica se utiliza para respaldar y mejorar la administración gubernamental, la democracia electrónica se emplea para potenciar el comercio electrónico se utiliza para llevar a cabo transacciones monetarias a través de Internet para bienes y servicios. Además, el uso de las TIC puede mejorar las agencias del sector público, lo que lleva a aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos del sector público, el gobierno electrónico es una forma de compartir información y brindar servicios, y el resultado de usar el gobierno electrónico es reducir la corrupción, el costo y el tiempo, y aumentar la transparencia y los ingresos. El gobierno electrónico desde la perspectiva gubernamental, que es una forma de prestar servicios gubernamentales para mejorar la eficiencia administrativa.

Un antecedente relevante en el estudio del gobierno electrónico es el planteado por Cox (2019), quien abordó el concepto desde la perspectiva ciudadana. En su investigación, definió al gobierno electrónico como un mecanismo que promueve la transparencia y eficiencia al facilitar a los ciudadanos el acceso a información pública y servicios estatales mediante plataformas digitales, destacando la importancia de mejorar la interacción entre el gobierno y la sociedad a través de la tecnología.

2.2.2. Dominios del gobierno electrónico

La meta principal de la gestión electrónica es optimizar la eficiencia interna del sector público, logrando la disminución de los costos de los procesos,



la gestión del rendimiento de dichos procesos y el establecimiento de conexiones estratégicas dentro de las entidades gubernamentales. Las iniciativas de servicios electrónicos se enfocan principalmente en potenciar la interacción entre el gobierno y sus ciudadanos, incrementando el flujo de información y mejorando los niveles de servicio gubernamental hacia la población. Las iniciativas de la sociedad electrónica amplían el dominio anterior de los servicios electrónicos centrándose en las partes interesadas institucionales, como proveedores de servicios del sector privado, otras agencias públicas y organizaciones comunitarias y sin fines de lucro. Los tres dominios del gobierno electrónico rara vez están separados en sus implementaciones; más bien, involucran actividades superpuestas como parte de la misma iniciativa. Para decirlo con más fuerza: los buenos programas de gobernanza electrónica deben tener en cuenta los tres dominios (Dadá, 2019). El estudio actual se concentró en los dominios de servicios electrónicos de la gobernabilidad electrónica que conducen a una buena gobernabilidad. "La tecnología de la información y las comunicaciones se utiliza no solo para reestructurar los procesos gubernamentales involucrados en el funcionamiento de las entidades gubernamentales, sino también para aumentar el flujo de información y servicios entre diferentes entidades. El objetivo principal es aumentar la eficiencia, el rendimiento y la producción" (Deyas, 2020, p.38-51)

Se crea una interfaz entre el gobierno y los ciudadanos que les permite beneficiarse de la prestación eficiente de los servicios públicos. Esto amplía la disponibilidad y accesibilidad de los servicios públicos y



mejora la calidad de los servicios. El propósito principal es hacer que el gobierno sea amigable para los ciudadanos.

Las herramientas de gobierno electrónico se utilizan para ayudar a la comunidad empresarial (proveedores de bienes y servicios) a interactuar sin problemas con el gobierno. El objetivo es reducir los trámites burocráticos, ahorrar tiempo, reducir los costos operativos y crear un entorno comercial más transparente al tratar con el gobierno.

2.2.3. Fases de la gobernabilidad electrónica

Es evidente que la gobernabilidad electrónica está intrínsecamente vinculada con el desarrollo de la tecnología informática, la creación de redes de computadoras y los sistemas de comunicación. El gobierno electrónico de Bangladesh se retorció con cuatro fases que se muestran en el siguiente boceto. Al igual que otros países en desarrollo, Bangladesh se encuentra actualmente en el límite entre la interacción y la transacción.

- **Información:** En esta fase, la calidad, la usabilidad y la actualidad del contenido determinan el valor del servicio de gobierno electrónico.
- **Interacción:** En esta fase, el gobierno electrónico proporciona cierto grado de interacción en línea, por lo que los ciudadanos pueden solicitar solicitudes en línea.
- **Transaccional:** En esta fase, el gobierno brinda transacciones seguras con un alto nivel de autorización a través del proceso en línea.
- **Transformacional:** En esta fase de transformación, el gobierno o los servicios públicos están disponibles en línea para las partes interesadas las 24 horas del día.

2.2.4. Desafíos del gobierno electrónico

El proyecto de gobierno electrónico es como cualquier otro proyecto que enfrenta obstáculos y desafíos para implementarlo con éxito. Muchos estudios e investigaciones han ido descubriendo muchas de estas barreras para evitarlas durante la implementación como las siguientes:

a. Problemas técnicos

- **Infraestructura de TIC:** implementar el gobierno electrónico puede ser costoso porque necesita sistemas avanzados, por lo que el gobierno debe comportarse de manera inteligente y obtener experiencia técnica para actualizar el sistema a bajo costo. Además, los gobiernos deberían vincularse entre los departamentos gubernamentales para compartir fácilmente la información y evitar la redundancia en datos y aplicaciones, lo que podría ser difícil porque algunos departamentos se niegan a compartir sus datos por motivos políticos o de privacidad (Almarabeh & AbuAli, 2010).
- **Brindar acceso a la información:** el gobierno, especialmente el nuevo en el proyecto, debe resolver el problema de convertir todos los documentos en papel a formato digital, proporcionando una enorme base de datos que necesita personal profesional para administrar y mantener los datos.
- **Proporcionar privacidad y seguridad:** el otro punto importante por el que un gobierno debe preocuparse es proteger la información de los ciudadanos y garantizar un acceso seguro a los datos para ganarse la confianza de los ciudadanos para que puedan utilizar los servicios que ofrece el gobierno electrónico. La Internet. Seguridad



significa proporcionar un método seguro contra cualquier acceso no autorizado a los datos (Alshehri, 2012).

b. Problemas sociales

- **Resistencia:** Los ciudadanos o empleados del gobierno pueden dudar en transferirse a la nueva tecnología por diferentes razones, como el miedo a perder sus trabajos y desconfianza en su gobierno, o razones culturales como religión, creencias o valores.
- **Brecha digital:** La brecha digital hace referencia a la disparidad entre aquellos que tienen acceso a Internet y aquellos que carecen de acceso, privándose así de los beneficios derivados de los servicios de gobierno electrónico (OECD JOURNAL ON PRESUPUESTO, 2003). Este tema considera uno de los desafíos para los países en desarrollo porque muchas personas todavía tienen problemas financieros y no pueden pagar una computadora o acceso a Internet.

c. Problemas financieros

- **Presupuesto:** implementar el gobierno electrónico es costoso y necesita un alto apoyo del gobierno para implementarlo con éxito. Las necesidades de gasto son para hardware y software, capacitación del personal, mantenimiento y actualización de los sistemas, lugares, electricidad y sistemas de refrigeración.

d. Problemas de recursos

- **Personal:** el personal responsable del gobierno electrónico debe tener conocimientos en el campo para administrar y controlar todos



los equipos y las aplicaciones, de lo contrario, conducirá al fracaso del proyecto.

- **Equipos:** este tipo de proyecto necesita equipos más complejos (computadoras, servidores, etc.), por lo que un gobierno debe actualizar su sistema heredado, lo que podría resultar costoso y consumir tiempo para implementarlo.

e. Cuestiones organizativas

- **Política y regulación:** la implementación del gobierno electrónico necesita reglas, políticas y leyes para controlar, administrar, asegurar los servicios en línea y ganarse la confianza de los ciudadanos con reglas y leyes para transacciones, delitos informáticos y otras actividades (Almarabeh & AbuAli, 2010).
- **Apoyo de los líderes:** para lograr el éxito del proyecto de gobierno electrónico, se necesita apoyo desde arriba para respaldar y alentar la implementación del proyecto (Hussein, Mohamed, Abdul Karim y Ahlam, 2007). El apoyo puede ser financiero al proporcionar un presupuesto razonable para actualizar la infraestructura de TIC, o podría brindar apoyo moral al alentar al personal a capacitarse para administrar un proyecto de este tipo y alentar a las personas a usar los servicios mostrando su apoyo a los proyecto. La razón por la que algunos líderes gubernamentales se resisten al nuevo proyecto es porque lo ven como una amenaza a su poder o posición (Sanchez, Koh, Kappelman y Prybutok, 2003).



2.2.5. Modelos de gobierno electrónico

- **Modelo de difusión más amplia**

El modelo se fundamenta en la divulgación de información pertinente para una gobernanza mejorada, haciéndola accesible al público en general a través del uso de las (TIC) y medios convergentes. La lógica subyacente en este modelo es que una ciudadanía más informada tiene una mayor capacidad para comprender los mecanismos de gobernanza, lo que la habilita para tomar decisiones fundamentadas y ejercer sus derechos y responsabilidades de manera más efectiva.

Este modelo es el más crucial, ya que cataliza el libre acceso y el flujo de información a todos los segmentos de la sociedad y sirve como base para una mejor gobernanza. El modelo pierde su eficacia cuando no se fomenta el libre flujo de información o no es objetivo.

- **Modelo de flujo crítico**

El modelo se basa en canalizar información de valor crítico a una audiencia objetivo o al dominio público más amplio mediante el uso de TIC y medios convergentes. El modelo requiere previsión para comprender la importancia de un conjunto de información en particular y usarlo estratégicamente. También puede involucrar la localización de usuarios para quienes la disponibilidad de un conjunto de información en particular marcaría una diferencia crítica en el inicio de una buena gobernanza.

Este modelo expone los aspectos más débiles de la gobernanza y los mecanismos de toma de decisiones o el fracaso estatal y la mala gobernanza. El modelo no funcionará en los casos en que los mecanismos de gobierno no fomenten los debates públicos.

2.2.5.1. Análisis comparativo

El modelo de análisis comparativo de modelos se centra en examinar la información presente en dominios, ya sea públicos o privados, y contrastarla con conjuntos de información reconocidos para extraer conocimientos y argumentos estratégicos. La comparación podría hacerse en una escala de tiempo para obtener una instantánea de la situación pasada y presente o entre dos situaciones diferentes para comprender la eficacia de una intervención.

Los países en desarrollo pueden aprovechar este modelo de manera efectiva, ya que las TIC abren el acceso a productos de conocimiento locales y globales a un costo relativamente bajo. El modelo se vuelve ineficaz en ausencia de un fuerte interés de la sociedad civil y poca memoria pública.

2.2.5.2. Modelo de Movilización y Cabildeo

El modelo de movilización y cabildeo se basa en un flujo de información planificado, dirigido y estratégico para construir fuertes aliados virtuales para fortalecer la acción en el mundo real. Adopta el enfoque proactivo de formar comunidades virtuales que comparten valores y preocupaciones similares, promoviendo el intercambio activo de información entre estas comunidades y vinculándolas con el mundo real. Este modelo mejora el alcance de la participación de individuos y comunidades en temas y



debates de política. Este modelo podría ser utilizado de manera efectiva por el gobierno para alentar los debates públicos y medir la opinión pública sobre un tema en particular como parte de la buena gobernanza.

2.2.5.3. Modelo de servicio interactivo

El modelo de servicio interactivo en muchos sentidos es una consolidación de los modelos de gobierno digital anteriores y abre caminos para el modelo hace posible que los diversos servicios que ofrece el Gobierno sean directamente accesibles a los ciudadanos. Crea un canal interactivo de Gobierno a Consumidor a Gobierno (G2C2G) en varias funciones.

Este modelo está más arraigado en los países desarrollados y, a menudo, se ha propuesto su replicación en los países en desarrollo. El modelo está en el extremo superior de la confianza en la tecnología en comparación con los otros modelos. Esto hace que sea difícil de replicar en los países en desarrollo en ausencia de un acceso individual a las TIC.

2.2.6. Beneficios del gobierno electrónico

Pasar del sistema heredado al sistema electrónico trae muchos beneficios para todos los accionistas, que son el gobierno, los ciudadanos y las empresas. Muchos investigadores están utilizando diferentes formas de presentar los beneficios de los gobiernos electrónicos. Facilita la transparencia gubernamental al mantener al público informado sobre las actividades y políticas en las que el gobierno está involucrado. La principal ventaja al implementar el sistema electrónico (sistema basado en papel). Los beneficios o efectos positivos del gobierno electrónico en varios aspectos son los siguientes: Mejora del servicio. La satisfacción del cliente. Ahorros potenciales.



En referencia (Garson, 2018) mencionó algunos de los beneficios para el gobierno electrónico que se pueden clasificar en cuatro categorías, como las siguientes:

Interno:

- Mejorar la eficiencia del gobierno al involucrar a los ciudadanos en el proceso democrático y la toma de decisiones.
- Mejorar la transparencia de los departamentos gubernamentales, lo que mejora la calidad de los datos y los servicios.
- Mejorar el proceso de gestión para organizar y disminuir la complejidad de los flujos de trabajo para el gobierno y las empresas.

Externo:

- Incrementar la respuesta a las necesidades de los ciudadanos y del sector privado.
- Aumentar la colaboración entre el gobierno y el sector privado (empresas).
- Mejorar el proceso de transacciones a través de Internet mediante la digitalización de las compras y que requería una mejor gestión del gobierno y la colaboración con el sector privado.

Operacional:

- Mejorar la rendición de cuentas de las transacciones gubernamentales.
- Mejorar la eficiencia de un gobierno mejorando la disponibilidad y accesibilidad a los datos y servicios del gobierno. El gobierno brinda servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana a ciudadanos y clientes comerciales.



- Mejorar la calidad del trabajo de los empleados.
- Reducción del tiempo de tramitación de determinados servicios.
- Reducir el coste de gasto para tramitar un servicio para ciudadanos y empresas.

Técnico:

- Mejorar la conexión entre los órganos de gobierno compartiendo los datos.
- Mejora de las TIC para los organismos gubernamentales.
- Reducir la redundancia de datos y procesos.

En referencia (Gómez, 2009), clasificó los beneficios en diferentes perspectivas, Gobierno y Ciudadanos, como sigue:

Gobierno:

- Mejorar la calidad de los servicios.
- Reducir el tiempo y el dinero que se puede gastar para completar una determinada tarea. Además, mejorar la eficiencia del trabajo del gobierno al brindar servicios en cualquier momento y en cualquier lugar, y reducir la burocracia.
- Disminuir la duplicidad entre departamentos en datos y aplicaciones.
- Reducir las tasas de error que pueden causar los empleados de la forma tradicional.
- Reducción de la corrupción.
- Ciudadanos y clientes comerciales:
- Acceder a cualquier servicio 24/7.

- Incrementar su participación en la toma de decisiones y actividades democráticas.
- Disminuir la brecha digital al proporcionar lugares para colocar computadoras, para que los ciudadanos que no tienen acceso a Internet o no tienen una computadora puedan usar los servicios en línea.

2.2.7. Características del Gobierno Electrónico

Los servicios de gobierno electrónico deben adaptarse a las necesidades del cliente. La orientación al cliente es posible gracias a la coexistencia de contactos personales y el acceso a diversos dispositivos, como Internet, quiosco de información, TV, teléfono móvil con WAP, etc. La administración del gobierno local es líder entre todos los servicios públicos en el desarrollo de plataformas de contacto electrónico, ya que es responsable del manejo de los servicios públicos más importantes” (Heeks, 2011, p.78-99)

Los servicios electrónicos enumerados anteriormente constituyen una especie de pautas. En Polonia, la lista de servicios que eventualmente estarán disponibles en línea ha sido ligeramente modificada y, de acuerdo con la versión inicial del proyecto Polish Gateway, es la siguiente: gracias al eficiente sistema de identificación de ciudadanos y entidades comerciales, la entrada en vigor de la firma electrónica y la integración de aplicaciones, no tiene por qué ser necesaria la visita a la oficina de una persona que quiera realizar alguna de las actividades antes mencionadas.

2.2.8. Estrategia de gobierno electrónico

Dado que las iniciativas de gobierno electrónico están generalizadas en todos los niveles de los gobiernos de todo el mundo, las agendas



estratégicas varían porque cada visión está impulsada por su propio conjunto único de factores y requisitos sociales, políticos y económicos. Un factor clave que impulsa el logro de cualquier programa de gobierno electrónico es la visión del gobierno electrónico, articulada y adoptada por una administración gubernamental.

La misión y los objetivos que emanan de estas visiones de gobierno electrónico manifiestan un fuerte enfoque en uno o dos elementos. Por ejemplo, se ha centrado principalmente en la prestación de servicios y en el aumento de las eficiencias multifuncionales (Oficina de Administración y Presupuesto, 2002), mientras que el gobierno de Malasia se concentra en el área de exposición y divulgación (Hossan & Islam, 2012-2020). El programa de gobierno electrónico del gobierno sudafricano está fuertemente inclinado hacia la prestación de servicios, mientras que los esfuerzos de gobierno electrónico en el Reino Unido han tendido a equilibrar varios objetivos estratégicos. El gobierno electrónico en China intenta generar desarrollo económico a través de la reforma administrativa (Kalsi, Kumar y Jekan, 2005), mientras que el gobierno electrónico en Corea busca mejorar la competitividad nacional mediante el aumento de la productividad y la transparencia (Agencia Nacional de Computación, 2002). Esta sección se enfoca principalmente en el servicio de gobierno electrónico ya que ese es el propósito de este estudio.

Los servicios de gobierno electrónico pueden verse en gran medida como proveedores, servicios de transacción. Los modos tradicionales de acceder a la información son muy parecidos a ver vallas publicitarias en las carreteras; es decir, mecanismos estáticos para mostrar información, como



informes y publicaciones. Hay pocas oportunidades para que el público interactúe con el gobierno. Los servicios de transacciones permiten al público solicitar y ejecutar servicios en línea, lo que ofrece una gran comodidad. Estos tipos de servicios requieren énfasis en las preocupaciones de privacidad y seguridad del público, como la publicación de políticas de privacidad en línea y la implementación de funciones y proteger la propiedad. La función de participación ciudadana permite que los sitios web del gobierno vayan más allá a la transformación política de todo el sistema, como la provisión de foros electrónicos. La Red Electrónica Pública (PEN) en la Ciudad de Santa Mónica es uno de los intentos más innovadores para proporcionar foros electrónicos. Ayuda a los ciudadanos a aprovechar las fortalezas interactivas de Internet a través de las cuales se puede impulsar la capacidad de respuesta democrática y la responsabilidad del liderazgo (West, 2004). Con el tiempo, diferentes tipos de aplicaciones seguramente alterarán los gobiernos y cambiarán el trabajo que realizan las agencias gubernamentales. Se ha reconocido que la transformación del gobierno tradicional al gobierno electrónico.

De manera análoga a lo que ha visto el mercado privado en la nueva economía con la difusión del comercio electrónico en casi todas sus formas (comercio electrónico, transacciones en línea, banca electrónica, seguros electrónicos, finanzas electrónicas, pagos electrónicos, corretaje electrónico, contratación), el e-government ha sido concebido como una herramienta para definir y gestionar los gobiernos a través de servicios detallados y capilares, tales como firmas digitales y gestión de documentos de e-procurement (Fugini y Mezzazanica, 2004)



La estrategia de gobierno electrónico del gobierno promueve el acceso a la información gubernamental organizada no por agencia, sino por el tipo de servicio o información que las personas pueden estar buscando. Los datos deben identificarse y organizarse de manera que sea más fácil para el público encontrar la información que busca, y poner a disposición del uso privado y seguro de Internet. La estrategia se enfoca en lograr la satisfacción del cliente.

El gobierno electrónico abre diversas oportunidades para mejorar la calidad del servicio centrado en los ciudadanos al transformar la prestación de servicios de la siguiente manera:

1. Ciudadanos/Individuos: Facilita a los ciudadanos el acceso a servicios gubernamentales de alta calidad mediante la creación de puntos de servicio integrales que son fáciles de encontrar y utilizar.
2. Empresas: Aligera la carga gubernamental sobre las empresas al eliminar la recopilación redundante de datos y optimizar el uso de tecnologías de comercio electrónico para la comunicación eficiente.
3. Intergubernamental: Mejora las relaciones entre diferentes niveles de gobierno, permitiendo que estados y localidades. Esto conlleva a una mejor medición del desempeño, especialmente en el caso de subvenciones, con ahorros administrativos significativos y una ejecución más eficiente del programa gracias a datos más precisos disponibles de manera oportuna.
4. Intragubernamental: Enfocado en la eficiencia y eficacia interna, el gobierno electrónico busca aprovechar la tecnología moderna para



reducir costos y mejorar la calidad de la administración de las agencias gubernamentales.

2.2.9. Etapas del desarrollo del gobierno electrónico

En función del grado de comunicación entre la oficina y los ciudadanos y del tipo y complejidad de los servicios electrónicos que prestan las oficinas, se pueden distinguir cinco niveles de madurez de los servicios de administración electrónica:

- **En la primera etapa:** la administración ejecuta un portal de información que brinda solo información y le permite realizar operaciones sin complicaciones (fase de información)
- **En la segunda etapa:** es posible realizar actividades más complejas en el portal, incluidas, p. registro de vehículos, registro de empresas; el usuario puede comunicarse electrónicamente con autoridades individuales
- **La tercera etapa:** se caracteriza por la capacidad de moverse libremente entre los servicios, no es necesario proporcionar los mismos datos una segunda vez, el usuario puede comunicarse electrónicamente con oficinas individuales y las aplicaciones de oficina corresponden electrónicamente
- **En la cuarta etapa:** existe un sistema que descarga por sí mismo los datos necesarios para realizar una operación específica, estos datos se descargan de todas las fuentes disponibles (como registros o expedientes) que están a disposición de la administración pública (portales con un propósito específico brindan información de varias oficinas y permitir la ejecución de transacciones); se han integrado



sistemas internos basados en procesos administrativos algorítmicos; el nivel de integración hace posible realizar todas las actividades necesarias para tratar un asunto oficial dado electrónicamente, desde obtener información, pasando por descargar los formularios apropiados y después de completarlos, enviarlos de vuelta a través de Internet, hasta pagar las tarifas requeridas y recibir una permiso oficial, certificado, decisión u otro documento, para el cual la persona está solicitando (fase de integración)

- **La quinta etapa:** permite a los usuarios individualizar la cooperación entre las instituciones y ellos mismos, lo que permite tener en cuenta la situación específica del cliente.

2.2.10. Gestión Pública

Campana (2019) indica: La administración pública involucra la implementación de procesos y recursos para alcanzar un rendimiento óptimo en una entidad centrada en el servicio público. Aunque esta definición inicial puede parecer simple, un examen más profundo revela desafíos más complejos de lo que aparenta. Un análisis detallado señala que las raíces históricas e ideológicas continúan ejerciendo influencia en las prácticas contemporáneas basadas en la gestión, presentando así diversas problemáticas (p. 15-22).

Desde una óptica histórica, la consolidación de la gestión pública se llevó a cabo durante las décadas de 1970 y 1980, épocas caracterizadas por la proliferación del discurso neoliberal, el cual cuestionaba la intervención estatal y la eficiencia de la administración en las entidades públicas. Este discurso ensalzaba las metodologías de gestión percibidas



como más efectivas en el sector privado en contraste con las del sector público, lo que resultó en un notable interés por la implementación de prácticas provenientes del ámbito privado, las cuales eran consideradas por muchos como una solución ideal para los problemas que enfrentan las instituciones públicas.

Esta perspectiva impulsó una redefinición tanto de la administración pública como de la burocracia weberiana tradicional, generando tensiones entre dos lógicas: la gerencial y la jurídico-administrativa. Aunque estas tensiones dieron lugar a un conflicto entre el énfasis en el desempeño y el cumplimiento de normas y procedimientos, esa confrontación se atenuó a medida que la gestión incorporó aspectos de la racionalidad del sector privado, como la noción de ganancia, y adoptó elementos de la racionalidad del sector público, como la equidad. En consecuencia, la gestión evolucionó hacia un enfoque "público", llevando a que los gobiernos no solo administraran, sino que también gestionaran.

De igual manera, con la incorporación de la gestión en las entidades públicas, el concepto ha penetrado profundamente en el ámbito de la investigación, llevando a que instituciones académicas, publicaciones y programas de capacitación adopten el término 'gestión' en sus denominaciones.

Field (2014) señala que la gestión pública se sustenta de manera diversa en múltiples disciplinas de las ciencias sociales, tales como la ciencia política, la sociología y la antropología, cada una de las cuales posee una historia particular, un desarrollo teórico distintivo y una metodología predominantemente singular. A pesar de ser una disciplina emergente,



todavía no ha conseguido incorporar de manera integral las aportaciones de las distintas ciencias sociales.

A diferencia de otras disciplinas, este campo no dispone de un núcleo teórico robusto que no enfrente escasos o nulos cuestionamientos, el cual pudiera funcionar como un marco referencial para la totalidad de la investigación en la materia. La gestión pública carece de una sólida base metodológica que sea ampliamente aceptada entre la mayoría de los académicos en el campo. En lugar de configurar un campo de conocimiento auténtico en el que los investigadores colaboran en torno a un objeto de estudio desde una perspectiva común, resulta más adecuado caracterizarlo como una agrupación de investigadores que convergen en intereses relacionados con un objeto de investigación (291-306).

Esta circunstancia ofrece una ventaja significativa: la capacidad de enfrentar un problema de gestión desde varias perspectivas, ya sea política o antropológica, entre otras. No obstante, concurrentemente, puede presentar dificultades en la definición del ámbito disciplinario y obstaculizar el desarrollo coherente de la disciplina. De hecho, esta falta de cohesión podría plantear desafíos significativos en relación con la identidad de la gestión pública como disciplina.

“La fuente de la gestión pública es principalmente fomentada por la teoría o enfoque de organización y gestión comúnmente conocida y utilizada, así como la gestión del cambio organizacional. Los fundamentos teóricos de la disciplina se encuentran en la teoría de la gestión, la ciencia política y la economía” (Ghosh, 2014, p.616-636)



De particular importancia en esta sub disciplina es la teoría de la elección pública, que analiza los problemas de la toma de decisiones por parte de las autoridades, en particular con respecto a qué bienes compra el gobierno, quién asume sus costos y cómo se administrarán estos bienes. Esta teoría es una respuesta a dos fenómenos simultáneos: la imperfección del mercado y el fracaso de la gobernanza. La necesidad de la elección pública se justifica con mayor frecuencia por la ocurrencia de externalidades en la economía y la naturaleza y forma de asignar los bienes públicos.

“La gestión pública aplica los principios y regularidades de la gestión general, pero referirlos a las organizaciones públicas requiere tener en cuenta su especificidad. Igualmente importante es la definición de entidades de gestión pública. En términos simples, solo aquellas organizaciones cuya misión es perseguir el interés público y son capaces de actuar de manera innovadora y hacer que el funcionamiento de las organizalenmarcciones y otros sectores aseguren la implementación de sus propios intereses y el interés público son y pueden ser tales” (Sandoval, 2008, p.78)

El dominio de la disciplina es la organización del Estado y la sociedad democrática. Tal definición del dominio significa centrar la atención en las organizaciones públicas y sin fines de lucro establecidas para perseguir el interés público, que operan en diversas esferas de la vida pública (por ejemplo, la política, la administración estatal, la ciencia y la educación, la atención de la salud, etc.), la economía nacional como un todo organizado, sus partes separadas y comunidades económicas de



países, así como el estado como forma política de organización de la sociedad, bloques políticos de estados y organizaciones sin fines de lucro (asociaciones, fundaciones, etc.). Estas organizaciones están separadas del medio ambiente, pero a los mismos tiempos relacionados con él. Por lo tanto, es importante comprender adecuadamente el papel del sector público moderno y el hecho de que cada organización bebe del entorno, entre otros, recursos tales como gerentes con especializaciones específicas que, al introducir nuevos patrones de conducta, son capaces de utilizar eficazmente los recursos disponibles para alcanzar los objetivos propuestos.

Pitts (2016) indica

Por definición, la gestión pública es un campo de conocimiento expuesto a la verificación práctica y pública, con profundos referentes teóricos, tanto en el ámbito de las ciencias económicas como de las humanidades. También vale la pena citar un enfoque en el que la gestión pública, entendida dinámicamente, consiste en la ejecución de programas públicos que atienden necesidades sociales esenciales (...) Por lo tanto, cuando hablamos de gestión pública, nos enfrentamos al problema de la innovación social. (...) La innovación es un cambio intencional introducido en el sistema social, que tiene el carácter de una novedad para este sistema, siendo el resultado de un proceso de toma de decisiones encaminado a resolver un problema que surge en el curso del funcionamiento de este sistema y que implica un cambio en la estructura existente del sistema. (399-420)



La gestión pública como un área detallada de investigación científica apareció en la década de 1980. La separación de esta sub disciplina fue iniciada por investigadores estadounidenses que practicaban varias disciplinas científicas, pero interesados en combinar los logros de sus enfoques de investigación en una sub disciplina de las ciencias de la gestión. El término gestión pública en sí puede entenderse como gestión en el sector público (enfoque de sujeto) o como gestión de asuntos públicos (enfoque de objeto). Con respecto al enfoque de objeto, la afirmación anterior debe entenderse como centrada en la naturaleza de la actividad representada por el sector público. El tipo de actividad sugiere la selección de métodos y herramientas de gestión. A su vez, el enfoque subjetivo de la gestión pública se deriva de la naturaleza de los problemas a resolver, los cuales son el resultado de la complejidad institucional y la incertidumbre en la toma de decisiones del sector público resultante principalmente de:

- La coordinación institucional dentro del sector público, el cual tiene una estructura jerárquica y las diferentes instituciones que lo componen tienen diferentes intereses y preferencias,
- Transformaciones y volatilidad del entorno que crean nuevas necesidades, incluida una nueva demanda de servicios públicos,

A menudo, se confunde incorrectamente la gestión pública con la administración pública. Aunque hay cierta superposición, ambas disciplinas se basan en conjuntos diferentes de responsabilidades profesionales. abordan ampliamente ambos temas, proporcionando una combinación de habilidades competitivas en el mercado laboral.



En el fascinante campo de la ciencia política, la administración pública se centra en una serie de procesos fundamentales que incluyen la planificación estratégica, la organización efectiva, la dirección adecuada, la coordinación meticulosa y el control riguroso de todas las actividades y operaciones que se realizan dentro del gobierno, así como en el sector público y en diversas organizaciones que operan sin fines de lucro. Los administradores públicos cuentan con la autorización del gobierno para aconsejar a los responsables de formular políticas, basándose en la observación de las poblaciones constituyentes y la sociedad. La administración pública se implementa en diversos niveles en los EE. UU., incluyendo lo local, estatal, nacional e internacional, cada uno con objetivos políticos específicos.

Los administradores públicos colaboran con los funcionarios del gobierno en la formulación de políticas y la consecución de objetivos preestablecidos. Adicionalmente, buscan forjar conexiones sólidas entre instituciones gubernamentales y privadas, fomentando el consenso y teniendo en cuenta diversos intereses a través de políticas. Dado que los distintos grupos tienen deseos conflictivos, es esencial que los administradores públicos posean habilidades para gestionar conflictos en la formulación de políticas.

En lo que se refiere específicamente a las diversas actividades de gestión y dirección que se llevan a cabo dentro de las organizaciones pertenecientes al sector público, es importante señalar que la administración pública tiene como principal objetivo la mejora continua tanto de la calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía como de



la eficiencia en los procesos que facilitan su entrega. Los administradores se dedican a un análisis exhaustivo de la política pública con el objetivo de desarrollar e implementar servicios públicos que permitan alcanzar los resultados más positivos y beneficiosos, alineándose así con los intereses que están comprometidos a defender.

Los gestores públicos tienen responsabilidades tanto internas como externas en las organizaciones públicas. Internamente, deben gestionar el riesgo y el cambio, manteniéndose informados sobre condiciones sociales que puedan afectar el rendimiento de la organización. Reconociendo estos riesgos, toman medidas preventivas y preparan al personal para adaptarse a condiciones adversas. Externamente, lideran la colaboración con grupos privados para respaldar la implementación de políticas públicas, trabajando con ciudadanos y otras entidades para asegurar el funcionamiento fluido de los programas públicos mediante la coordinación de recursos humanos y la obtención de financiamiento necesario.

En la gestión interna de las organizaciones públicas, los gestores desempeñan un papel crucial al comprender y manejar eficazmente tanto el riesgo como el cambio. Su contribución radica en anticiparse a posibles desafíos al mantenerse informados sobre las condiciones sociales que podrían afectar el rendimiento de la entidad. Al reconocer estos riesgos, pueden implementar medidas preventivas, reduciendo así los impactos negativos y preparando al personal para adaptarse a situaciones inestables. En la gestión externa, los gestores públicos juegan un papel activo al colaborar con grupos privados.

2.2.11. Pilares de la gestión pública

Los pilares de la gestión pública son:

a. Responsabilidad

La responsabilidad se define como la realización de las tareas que se espera que se lleven a cabo, así como la aceptación de las consecuencias derivadas de dichas acciones. Una obligación: una acción que se anticipa que llevarás a cabo. Ejercer la responsabilidad implica llevar a cabo las acciones que se espera que se realicen. Aceptar la responsabilidad implica reconocer tanto el reconocimiento como la reproche asociado a una acción realizada.

Las responsabilidades de la gerencia incluyen, planificar, organizar, dirigir y controlar. El control, incluido el seguimiento, es un proceso para garantizar que se haga lo que se supone que se debe hacer.

Responsabilidades gerenciales significa tener la responsabilidad de la gestión general de una unidad de trabajo (o servicio principal de una unidad de trabajo) y su producción, políticas/procedimientos operativos, efectividad y calidad de la producción del trabajo.

b. Legitimación

La legitimidad hace referencia a la percepción general o la suposición de que las acciones de una entidad son aceptables, apropiadas o conformes a un conjunto socialmente establecido de normas, valores, creencias y definiciones.

El concepto de legitimidad es importante al analizar las relaciones entre las organizaciones y sus entornos. La legitimidad



proporciona un vínculo entre el nivel de análisis organizacional y social.

La legitimidad y las normas y valores sociales limitan las acciones que toman las organizaciones individuales.

c. Eficiencia y Eficacia

La eficiencia se caracteriza como la habilidad para alcanzar un objetivo con la menor cantidad posible de recursos, ya sea tiempo, dinero o esfuerzo, minimizando el desperdicio o la competencia en el desempeño. Por otro lado, la eficacia se define como el nivel en el cual algo logra producir el resultado deseado, siendo también un indicador de éxito. En términos de gestión eficiente, implica realizar actividades con el mínimo desperdicio de recursos, lo que se traduce en la utilización óptima de estos para que la organización pueda maximizar sus ganancias.

d. Ética

La ética del servicio público se define como normas amplias que delinean cómo los servidores públicos, como agentes del estado y, cuando corresponda, como miembros de una profesión establecida como contabilidad, derecho, etc., deben ejercer el juicio y la discreción en el desempeño de sus funciones oficiales.

La ética establece una conexión de responsabilidad entre la administración y el público. Seguir un código ético asegura que el público reciba de manera equitativa lo que necesita. Además, proporciona a la administración directrices para mantener la integridad en sus operaciones, fortaleciendo así la confianza de la comunidad.



Al comprometerse con principios éticos, se establece un lazo fundamental de responsabilidad entre la administración y el público. El seguir un código ético no solo asegura una distribución equitativa de lo que el público requiere, sino que también ofrece directrices claras para que la administración opere con integridad. Esta integridad, a su vez, desempeña un papel crucial en edificar y consolidar la confianza de la comunidad hacia la administración.

La ética no solo genera un vínculo de responsabilidad entre la administración y el público, sino que también funciona como un garante de equidad en la satisfacción de las necesidades del público. Adherirse a un código ético brinda pautas claras para que la administración mantenga la integridad en todas sus operaciones. Este compromiso con la integridad no solo refuerza la reputación de la administración, sino que también desempeña un papel esencial en fomentar y mantener la confianza de la comunidad en las acciones y decisiones de la entidad gubernamental.

e. Objetividad

La objetividad representa el valor fundamental supremo en la administración pública, abarcando principios de respeto, igualdad y justicia. Se enfatiza que todos, independientemente de su situación económica, merecen un trato justo. En un contexto donde la discriminación persiste, es responsabilidad de un administrador público garantizar que las leyes establecidas no vulneren los derechos de ninguna persona.

2.2.12. Funciones Generales de la Gestión Pública

A continuación se describen cinco procesos genéricos para la formulación responsable de políticas en la gestión pública, promoviendo valores compartidos entre los ciudadanos y supervisando las operaciones gubernamentales, la planificación presupuestaria.

- a) **Elaboración de políticas:** La función central de la administración pública es el proceso de formular políticas gubernamentales, siendo de gran importancia en el contexto político y democrático. Una política efectiva debe respaldar el estado de derecho, fomentar la equidad, el desarrollo y la seguridad ciudadana.
- b) **Control de operaciones gubernamentales:** La gestión pública implica garantizar la implementación adecuada de políticas y programas gubernamentales. Por ende, una función crucial de la gestión pública es supervisar las operaciones gubernamentales, empleando la planificación, organización y coordinación para lograr eficiencia y eficacia.
- c) **Planificación y Control Presupuestario:** Los administradores públicos desempeñan un papel esencial en el proceso de planificación y control presupuestario, garantizando la transparencia y equilibrio en los presupuestos gubernamentales. Este proceso, realizado a través de las ramas legislativa, judicial y ejecutiva, utiliza la información contable para evaluar el gasto anterior y su impacto en el rendimiento de diversas entidades públicas.
- d) **Provisión de recursos:** Entre las funciones generales, los administradores públicos desempeñan un papel clave al proporcionar

recursos, como alimentos en casos de hambruna, a quienes lo necesitan.

e) Determinación de procedimientos adecuados:

La administración pública asume la responsabilidad de establecer el debido proceso y garantizar una conducta ejemplar que evite prácticas como nepotismo, favoritismo y violaciones de los derechos humanos. La determinación de procedimientos correctos tiene como objetivo reducir la corrupción y fomentar un comportamiento que contribuya al logro de metas tanto gubernamentales como sociales.

2.2.13. Grupos de valores de la gestión pública

Según Tonato (2013) indica los siguientes grupos de valores de la gestión pública: Son Imparcialidad, Apertura, Integridad, Legalidad, Lealtad, Igualdad de trato, Confiabilidad, Servicio y Profesionalismo:

- El grupo de Imparcialidad contiene los valores que guían la toma de decisiones justas que afectan al público.
- El cluster Apertura contiene aquellos valores que guían el tratamiento y apertura de la información.
- El grupo de Integridad contiene aquellos valores relacionados con el comportamiento ético al interactuar con el mundo.
- El grupo de Legalidad contiene aquellos valores que describen cómo la administración pública considera la ley.
- El grupo Lealtad contiene aquellos valores que dictan dónde se encuentran las lealtades de los servidores públicos.

- El clúster de Igualdad de Trato contiene valores que orientan el concepto de igualdad y justicia de la administración pública, tanto en el trato con la ciudadanía como en el ámbito laboral.
- El grupo de Confiabilidad contiene valores que describen el compromiso con el trabajo.
- El clúster Servicio contiene valores que describen el desempeño de un administrador público hacia el público y la atención a los clientes.
- El grupo de Profesionalismo se relaciona estrechamente con el grupo de Servicios, pero se enfoca internamente en el desempeño de las tareas y la creación de un lugar de trabajo eficiente.

2.2.14. Características de la gestión pública

Según Soria (2019), la gestión pública se distingue por la adhesión a varios principios, que incluyen:

- De manera similar a la gestión en el ámbito privado, se busca alcanzar un nivel óptimo.
- Se enfoca en la operación y distribución responsable de dichos recursos, ya que las organizaciones públicas a menudo responden no solo a criterios económicos, sino también a motivaciones sociopolíticas.
- En algunos casos, debe adoptar un enfoque competitivo. Aunque las instituciones públicas generalmente no participan en mercados ni enfrentan competidores, varias empresas públicas presentan un perfil competitivo, interactuando con empresas privadas en el mercado.
- Su objetivo primordial es satisfacer las demandas y requerimientos de los ciudadanos, así como la mejora de sus condiciones de vida y bienestar general y salvaguardar sus intereses.



- Al igual que en el punto anterior, se busca fortalecer los intereses de los ciudadanos mediante el estímulo del crecimiento económico. A través de sus acciones, las organizaciones públicas deben facilitar el progreso del bienestar y el desarrollo de la comunidad.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Gobierno electrónico

No existe una definición global de gobierno electrónico. Los investigadores y académicos tienen varios argumentos sobre el estándar para la definición de gobierno electrónico. Para eso, han definido el gobierno electrónico de muchas maneras diferentes; algunos de ellos ven el e-gobierno como una meta y otros lo ven como una herramienta para lograr metas (Yildiz, 2007).

El gobierno electrónico es la capacidad de obtener servicios gubernamentales a través de medios electrónicos no tradicionales, lo que permite el acceso a la información gubernamental y la realización de transacciones gubernamentales en cualquier lugar, en cualquier momento y de conformidad con los requisitos de acceso equitativo.

2.3.2. Acceso

La capacidad de los ciudadanos para acceder a servicios e información. Un término general de referencia a los derechos que tienen los ciudadanos para interactuar con una entidad del sistema para manipular, usar, obtener conocimiento y/u obtener una representación de algunos o todos los recursos de una entidad del sistema. Distinguirse de accesible y accesibilidad



2.3.3. Accesibilidad

Una cualidad que permite a las personas con discapacidad utilizar todas las instalaciones, métodos de comunicación y sistemas interactivos que están disponibles para otros ciudadanos.

2.3.4. Tecnología de asistencia

Cualquier dispositivo diseñado para ayudar a las personas con discapacidad a llevar a cabo la vida diaria. En entornos tecnológicos, el término suele abreviarse AT y se refiere a dispositivos de software o hardware mediante los cuales las personas con discapacidad acceden a las computadoras. La tecnología de asistencia puede incluir dispositivos como teclados y ratones alternativos, software de reconocimiento de voz, software de aumento de monitores, palancas de mando de múltiples interruptores y ayudas de comunicación de texto a voz.

2.3.5. Integración de datos

El proceso de combinar datos de varias fuentes, a menudo dispares, y proporcionar una vista unificada. La capacidad de fusionar, extraer, transformar y administrar datos de diferentes fuentes para informes y análisis.

2.3.6. Base de datos

Se trata de un conjunto de datos que ha sido sistemáticamente organizado de tal forma que permite a un software o programa informático acceder y extraer de manera eficiente la información específica que se requiere; en otras palabras, es un sistema que funciona como un archivo digital.



2.3.7. Gestión de datos

Proceso de planificación, desarrollo, implementación y administración de sistemas para la adquisición, almacenamiento y recuperación de datos. Implica resolver problemas de calidad de datos, precisión, sensibilidad temporal, acceso, confidencialidad, conformidad y contenido.

2.3.8. Administración electrónica

Las actividades de gobierno electrónico en cierto contexto, gobierno transformacional) se refieren al uso de Internet y otras tecnologías de comunicación como plataforma para intercambiar información, brindar servicios y comunicarse. Tanto con los ciudadanos como entre gobiernos y departamentos gubernamentales.

2.3.9. Aprendizaje electrónico

Comprende varias aplicaciones y procesos, tales como la colaboración digital, las aulas virtuales, el aprendizaje mediante computadoras y el aprendizaje en línea, el cual también se conoce como e-Learning o eLearning.

2.3.10. Interoperabilidad

La capacidad de los sistemas de software que pueden ejecutarse bajo diferentes sistemas operativos y hardware para intercambiar información de manera efectiva; generalmente se logra mediante el cumplimiento de especificaciones técnicas que normalmente definen cómo los diferentes formatos de archivo y protocolos de mensajería pueden funcionar juntos. La interoperabilidad tiene enormes consecuencias para el pleno acceso de los ciudadanos (más antiguos o hardware y software, tecnología de



asistencia, dispositivos móviles de navegación, etc.) y para el intercambio de información entre diversos gobiernos locales, regionales y nacionales.

2.3.11. Información abierta

Una filosofía y práctica que requiere que ciertos mecanismos de control. Para distinguirse de los términos definidos más formalmente fuente abierta y estándar abierto, los datos abiertos enfatizan el acceso y la reutilización de datos científicos y gubernamentales como un medio para ampliar la colaboración, crear responsabilidad gubernamental ante los ciudadanos y acelerar el ritmo del descubrimiento. e innovación

2.3.12. Fuente abierta

Una metodología de desarrollo caracterizada por un conjunto de principios y prácticas que promueven el acceso al proceso de producción y diseño, incluido el código fuente del software. Las restricciones de licencias y propiedad intelectual se relajan o se eliminan, lo que permite a los usuarios crear aplicaciones de software a través de un esfuerzo individual incremental o mediante la colaboración.

2.3.13. Semántica

El estudio del significado. En el contexto de la Web Semántica, es el esfuerzo de colaboración para garantizar que el significado de lo que un agente, ya sea una máquina o un ser humano, "dice" se transmita con precisión al otro agente. Debido a que el significado debe comunicarse a las máquinas y los agentes de software, el significado debe codificarse en algún tipo de lenguaje formal. La semántica se refiere al desarrollo y acuerdo sobre el significado dentro de ese idioma o idiomas.



2.3.14. Redes sociales

Un mapa de las relaciones entre individuos construidas en torno a la afinidad y la similitud. En relación con las herramientas de redes sociales, la interconexión de individuos que comparten información en línea.

2.3.15. Estándares web

Un conjunto de reglas, pautas y protocolos para crear e interpretar contenido basado en la web. Los estándares web están cuidadosamente diseñados por el W3C y otros a través de un proceso consensuado para crear un entendimiento común de cómo se presenta el contenido a través de varios dispositivos y agentes de usuario. Los estándares web promueven la interoperabilidad y aseguran la viabilidad a largo plazo de los documentos publicados en la web.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

En el marco de este estudio en particular, se adopta una perspectiva de tipo cuantitativa, lo que implica la recolección de datos que pueden ser expresados en términos numéricos. Estos datos serán posteriormente sometidos a un análisis estadístico riguroso con el objetivo de abordar y responder de manera efectiva a las interrogantes planteadas en la investigación. El propósito de este enfoque es, en última instancia, medir y cuantificar diversos fenómenos que son objeto de estudio (Baena, 2017).

3.2. MÉTODO (S) APLICADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Los resultados obtenidos en este estudio se muestran a través de cifras específicas, también conocidas como estadísticas, dado que la metodología de investigación utilizada es de tipo cuantitativo. Esta metodología se basa en la identificación y medición de diversas variables que a su vez permiten llevar a cabo un análisis estadístico detallado y riguroso (Hernández et al., 2014).



3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se hace referencia a lo que se conoce como investigación básica, que también puede ser denominada como investigación fundamental o pura. Este tipo de investigación científica tiene como objetivo principal la adquisición de nuevos conocimientos, así como la profundización en la comprensión de los principios fundamentales que rigen un campo específico del saber. En esencia, se centra en el estudio y análisis de teorías y conceptos que son esenciales para el desarrollo de la disciplina en cuestión (Canales, 2006).

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación descriptiva se enfoca en examinar y detallar las características, propiedades y comportamientos de un fenómeno, población o situación específica, con el propósito de comprender su naturaleza y estructura. Este tipo de investigación no busca establecer relaciones causales, sino ofrecer una representación clara y sistemática de los elementos estudiados, sirviendo como base para análisis posteriores o toma de decisiones informadas (Charaja, 2011).

3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de diseño de investigación que se está utilizando en este caso se clasifica como no experimental. Esto se debe a que los enfoques de investigación que son considerados no experimentales no requieren la intervención o manipulación de la situación, las circunstancias, o las experiencias de los individuos que participan en el estudio. De acuerdo con

la obra titulada "Metodología de investigación" publicada en el año 2016 por los autores (Hernández et al., 2016) se ha definido y estructurado el diseño que se utilizará en el presente estudio.

Figura 1: *Esquema del diseño de investigación*

$$Y = f(x)$$

Dónde:

x = Variable independiente: Gobierno electrónico

y = Variable dependiente: Gestión pública

f = Función (V.I. V.D. = Ho / V.I. V.D. = Ha)

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. Población

La muestra que se ha considerado para esta investigación está formada por un total de 494 trabajadores quienes desempeñan funciones en el ámbito público, específicamente en la Municipalidad Provincial de San Román, ubicada en la región de Puno, durante el año 2022.

Tabla 2

Población: 2022

Nº	MUNICIPALIDAD	Nº de empleados públicos
	Total	494

3.6.2. Muestra

se aplicó la fórmula:

Donde:

Población	N=	494
Alfa(Error tipo I)	$\alpha=$	0.05
Nivel de Confianza(error tipo II)	$\beta=1-\alpha/2$	0.95
Z de (1- $\alpha/2$)	$Z(1-\alpha/2)$	1.96
Desviación estándar	s=	0,5
Varianza	s^2	0,25
Precisión	d=	0,07
Tamaño de muestra	n=	141

$$= \frac{494 * (1,96)^2 * (0,25)^2}{(0,07)^2(494 - 1) + (1,96)^2 * (0,25)^2}$$

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * S^2}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * S^2}$$

$$n = 140, 528$$

$$n = 140, 528 \langle \rangle 141$$

$$n = 141$$

Tabla 3

Muestra: empleados, 2022

Nº	MUNICIPALIDAD	Nº DE EMPLEADOS	MUESTRA
1	San Román	494	141
	TOTAL	494	141



3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.7.1. Técnicas de la investigación

a. Encuesta

En este enfoque específico para la recopilación de datos, se ofrece la posibilidad de elegir entre varias opciones que han sido predefinidas. Además, los resultados obtenidos a partir de esta selección pueden ser analizados de manera minuciosa y precisa, lo que permite una mejor interpretación de la información.

En el año 2018, Carrasco expresa que esta metodología se presenta como una estrategia de investigación social que se emplea con el propósito de investigar, analizar y elegir información relevante. Este proceso implica la formulación de preguntas, que pueden ser tanto indirectas como directas, las cuales están previamente diseñadas con una temática específica, que se dirigen hacia el individuo o la entidad que se identifica como la unidad a ser explorada y evaluada en el estudio. (pag. 314).

3.7.2. Instrumentos de la investigación

a. Cuestionario

Se presenta como una estrategia utilizada en esta obra, consistiendo en un conjunto de preguntas destinadas a la recopilación de información. Esto se debe a que los cuestionarios se fundamentan en un conjunto de preguntas que están relacionadas con una o más variables que se encuentran en proceso de medición. (Hernández y Mendoza, 2018).

El cuestionario estuvo dirigido a los empleados públicos de la municipalidad provincial de San Román y se representa en la siguiente estructura:

Tabla 4*Estructura del cuestionario de la variable independiente*

Dimensión	Ítems
1.1. Fases del gobierno electrónico	02
1.2. Desafíos del gobierno electrónico	02
1.3. Beneficios del gobierno electrónico	02
Total	06

Tabla 5*Estructura del cuestionario de la variable dependiente*

Dimensión	Ítems
2.1. Pilares de la gestión pública	02
2.2. Funciones generales de la función pública	02
2.3. Características de la función pública	02
Total	06

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

3.8.1. Validación de los instrumentos

La validación del instrumento fue sometida al juicio de tres (03) expertos profesionales destacados en el campo, quienes confirmaron su aprobación respectiva (ver Anexo N. 2).

3.8.2. Confiabilidad de los instrumentos

Para evaluar la confiabilidad de la escala, este estudio utiliza el método Alpha de Cronbach, que proporciona una medida de consistencia o uniformidad de las preguntas (ítems). El valor del factor se sitúa en un rango de 0 a 1, donde 0 indica ninguna confiabilidad y 1 representa total confiabilidad (Hernández & Mendoza, 2018).

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad de la variable gobierno electrónico

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,815	06

La confiabilidad de Cronbach, α , indica que un conjunto de seis ítems presenta un coeficiente de 0,815. Al comparar este resultado con la escala de evaluación, el coeficiente alfa excede 0,815. De acuerdo con la interpretación de Oviedo y Campo (2005), al encontrarse en el rango de 0,70 a 0,90, se determina que esta escala presenta una confiabilidad adecuada, lo que permite su utilización en la encuesta en cuestión.

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad de la variable gestión pública

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,845	06

De acuerdo con la estadística de confiabilidad Alpha de Cronbach, un conjunto de seis ítems exhibe un valor acumulado de 0.845. Al realizar una



comparación entre este resultado y la secuencia de evaluación, se determina un coeficiente alfa superior a 0.845. Considerando que se encuentra en el rango de 0.70 a 0.90, de acuerdo con la interpretación de Oviedo y Campo (2005), se establece que esta escala presenta una confiabilidad aceptable, lo cual respalda la implementación del instrumento empleado.

3.9. DISEÑO DE ESTRATEGIA PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

3.9.1. Diseño Estadístico

Para este estudio se planteó el estadístico siguiente:

PRUEBA CHI CUADRADO:

Adoptó el siguiente procedimiento:

b. Prueba es bilateral y de dos colas.

c. Nivel de significación:

$$\alpha = 0,05 (5\%)$$

d. Prueba Estadística:

Chi cuadrada.

Cálculo de estadístico de prueba



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

La presente investigación planteó un análisis cuantitativo, orientado a la recopilación de información relativa al gobierno electrónico y la gestión pública. Este estudio comenzó con la elaboración de un listado de objetivos relacionados con el gobierno electrónico, basado en la investigación y desarrollo de las dimensiones en las bases teóricas. Se han propuesto dos indicadores para cada dimensión, manteniendo en cuenta la relación. El presente estudio tiene como propósito abordar una laguna existente en la literatura sobre gobierno electrónico y gestión pública. En esta sección, se lleva a cabo una descripción y análisis de los datos estadísticos tanto de manera vertical como horizontal. Asimismo, esta disertación analiza el impacto del gobierno electrónico en la gestión pública, con el objetivo de profundizar en la comprensión de dicho fenómeno. Los hallazgos de la presente investigación fueron evaluados a través de dos instrumentos que, en conjunto, analizan la relación causal entre el gobierno electrónico y la gestión pública. El procedimiento se llevó con el tamaño de la muestra.

VARIABLE i: GOBIERNO ELECTRÓNICO

DIMENSIÓN: Fases de la gobernabilidad democrática

Tabla 8

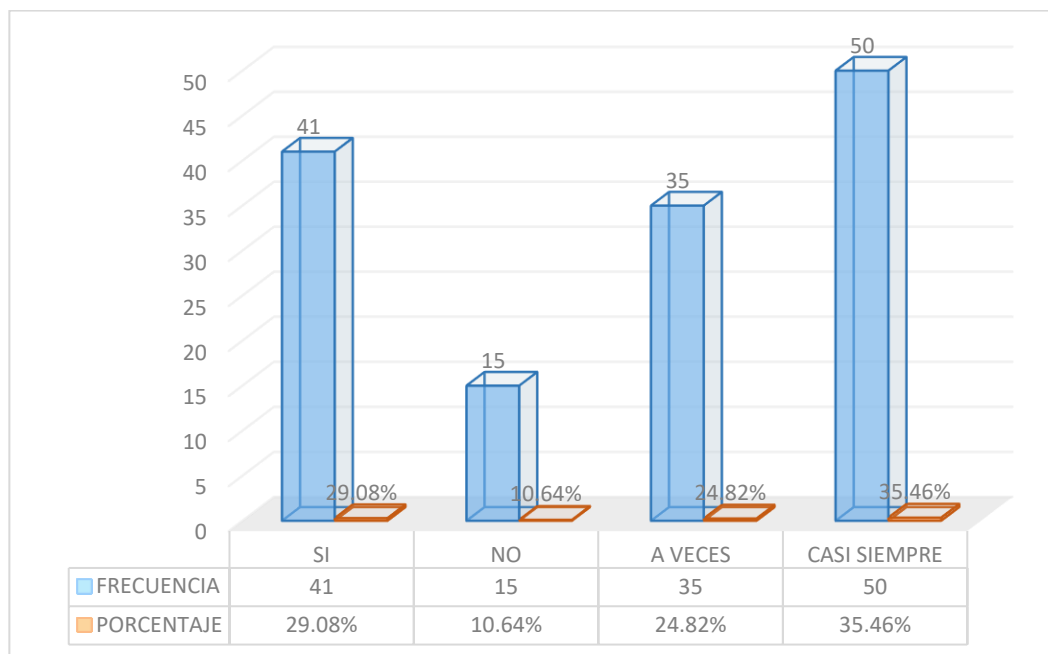
¿Cree Ud. que existe mayor interacción y acceso en línea haciendo uso de los medios digitales para la mejora de la gestión pública?

Respuestas	Cantidad	%
Sí	41	29.08%
No	15	10.64%
A Veces	35	24.82%
Casi Siempre	50	35.46%
Total	141	100.00%

Fuente: Encuesta

Figura 2

Interacción y acceso en línea



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 8 , se observa que la respuesta más frecuente es "Casi Siempre", con un total de 50 casos (35.46%) , lo que indica que una proporción significativa de los encuestados percibe que existe una interacción y acceso en línea frecuente mediante medios digitales para la mejora de la gestión pública. Le sigue la opción "Sí", con 41 casos (29.08%) , reflejando un grado importante de aceptación hacia el uso de medios digitales en la gestión pública. La opción "A Veces" alcanza 35 casos (24,82%) , lo que evidencia una percepción moderada en esta interacción. Finalmente, la opción "No" registra 15 casos (10,64%) , representando la percepción menos frecuente entre los encuestados sobre la falta de interacción y acceso en línea.

Análisis: Los datos muestran una tendencia positiva hacia la percepción de que los medios digitales facilitan la interacción y el acceso en línea para mejorar la gestión pública. Sin embargo, la dispersión en las respuestas indica que existe un porcentaje considerable de ciudadanos que aún no experimentan esta mejora de manera constante o en su totalidad. Esto sugiere que, aunque hay avances en el uso de herramientas digitales, aún existen barreras o desigualdades en su implementación efectiva.

Estos resultados destacan la necesidad de fortalecer las estrategias de digitalización en la gestión pública para garantizar mayor equidad y accesibilidad. Es imperativo consolidar políticas que promuevan la capacitación digital y mejoren la infraestructura tecnológica, especialmente en zonas con menor acceso. Este estudio aporta evidencia de que puede ser utilizado como base para implementar concretas orientadas a cerrar brechas digitales y optimizar el impacto de las herramientas digitales.

Tabla 9

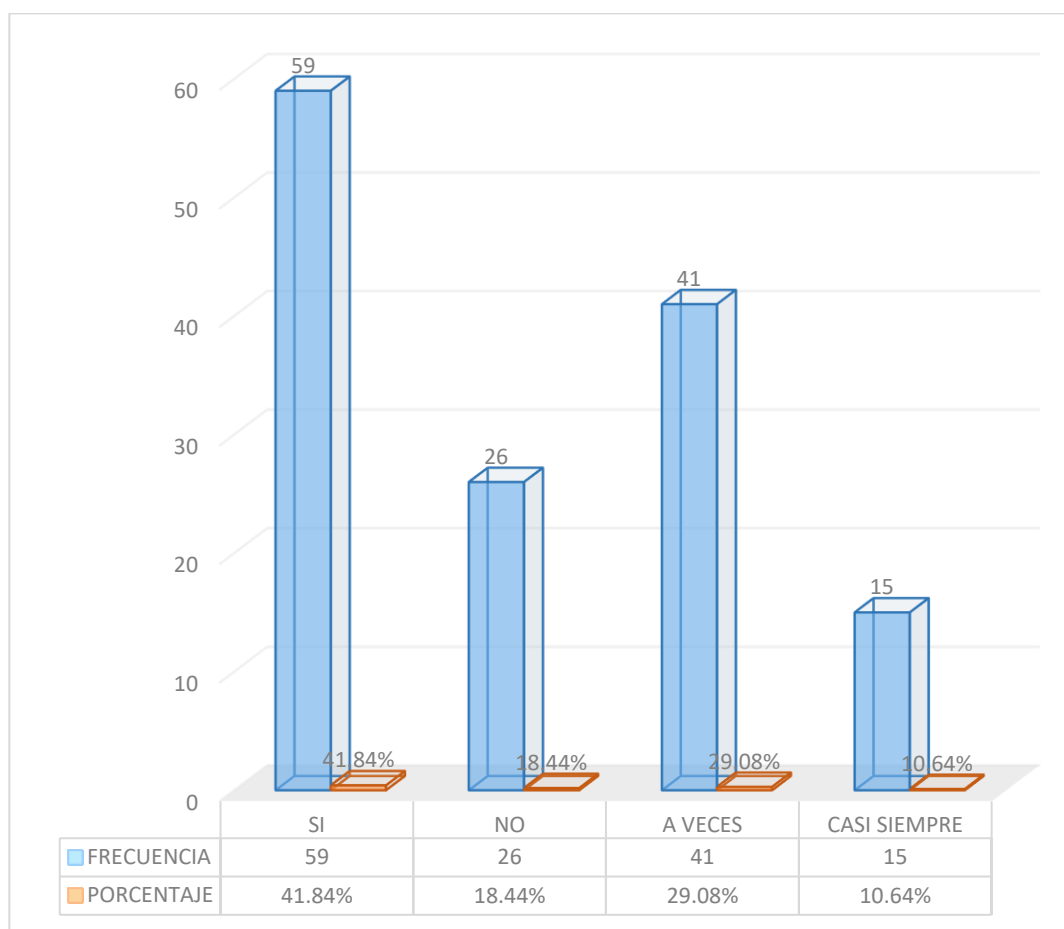
¿Piensa Ud. que la transformación digital es ahora un imperativo del sector público para la mejora de la gestión pública?

Respuestas	Cantidad	%
Sí	59	41.84%
No	26	18.44%
A Veces	41	29.08%
Casi Siempre	15	10.64%
Total	141	100.00%

Nota: Encuesta

Figura 3

Transformación digital



INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 9 , la respuesta predominante es "Sí", con 59 casos (41.84%) , lo que refleja una alta percepción de que la transformación digital es un imperativo en el sector público para mejorar la gestión pública. En segundo lugar, se encuentra la opción "A Veces", con 41 casos (29,08%) , lo que indica una percepción moderada acerca de la relevancia de la transformación digital. La opción "No" registra 26 casos (18.44%) , evidenciando que una porción significativa de los encuestados considera que esta transformación aún no es indispensable. Finalmente, la respuesta "Casi Siempre" se reporta como la menos seleccionada, con 15 casos (10,64%) , representando la percepción menos frecuente sobre la necesidad imperativa de la transformación digital en el sector público.

Análisis: El análisis de los resultados revela que existe un consenso mayoritario sobre la importancia de la transformación digital en el sector público, con más del 70% de las respuestas (combinando "Sí" y "A Veces") reconociendo su relevancia. Esto podría deberse a factores como la falta de infraestructura tecnológica, capacitación insuficiente o resistencia al cambio en ciertas áreas del sector público.

Estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer las políticas y estrategias de transformación digital en el sector público. Es crucial priorizar programas de capacitación y concienciación para los servidores públicos, así como garantizar una infraestructura tecnológica robusta y accesible. Este estudio subraya la importancia de abordar las percepciones negativas y convertirlas en oportunidades de mejora, posicionando a la transformación digital como un pilar esencial para la gobernabilidad eficiente y equitativa.

DIMENSIÓN: Desafíos del gobierno electrónico

Tabla 10

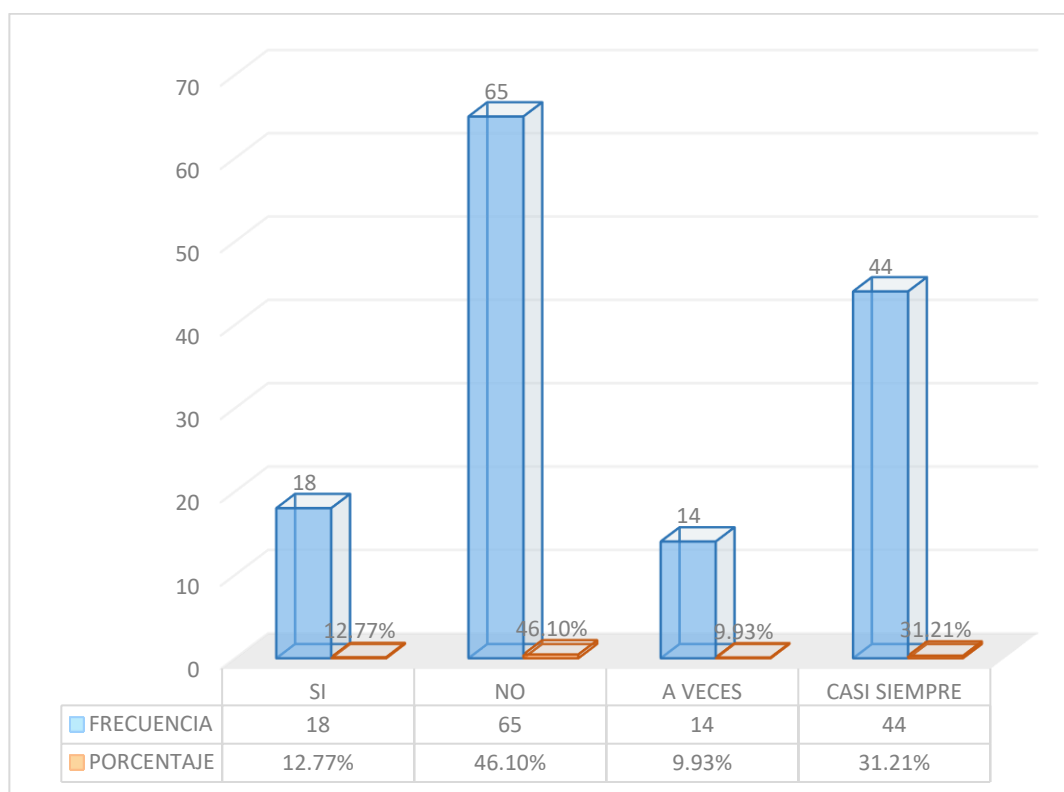
¿Aprecia Ud. si el gobierno electrónico brinda mayor acceso a la información mediante el formato digital?

Respuestas	Cantidad	%
Sí	18	12.77%
No	65	46.10%
A Veces	14	9.93%
Casi Siempre	44	31.21%
Total	141	100.00%

Nota: Encuesta

Figura 4

Gobierno electrónico



INTERPRETACIÓN:

La Tabla 10 , la respuesta más seleccionada es "No", con 65 casos (46.10%) , lo que refleja una percepción predominante de que el gobierno electrónico no brinda mayor acceso a la información en formato digital. En segundo lugar, aparece "Casi Siempre", con 44 casos (31,21%) , indicando que una proporción considerable de los encuestados percibe mejoras ocasionales en el acceso a la información a través de este formato. La opción "Sí" ocupa el tercer lugar, con 18 casos (12,77%) , y finalmente, "A Veces" tiene el menor número de casos, con 14 casos (9,93%) , representando una percepción menos frecuente de que el gobierno electrónico facilitar el acceso a la información.

Los resultados reflejan un desafío significativo para el gobierno electrónico, con casi la mitad de los encuestados (46.10%) indicando que no perciben un aumento en el acceso a la información mediante formato digital. Aunque el 31.21% de las respuestas expresan una percepción más favorable, la brecha entre estas y las percepciones negativas sugiere que la implementación y efectividad del gobierno electrónico no está logrando impactar de manera uniforme.

Estos hallazgos ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer las políticas de inclusión digital, priorizando estrategias para ampliar el alcance y la usabilidad de las plataformas de gobierno electrónico. Es fundamental invertir en campañas de sensibilización sobre los beneficios y usos de estas herramientas, así como en la mejora de la infraestructura tecnológica. Este estudio destaca la urgencia de cerrar las brechas percibidas en el acceso a la información digital y de transformar el gobierno electrónico en una herramienta efectiva para democratizar el acceso a la información pública.

Tabla 11

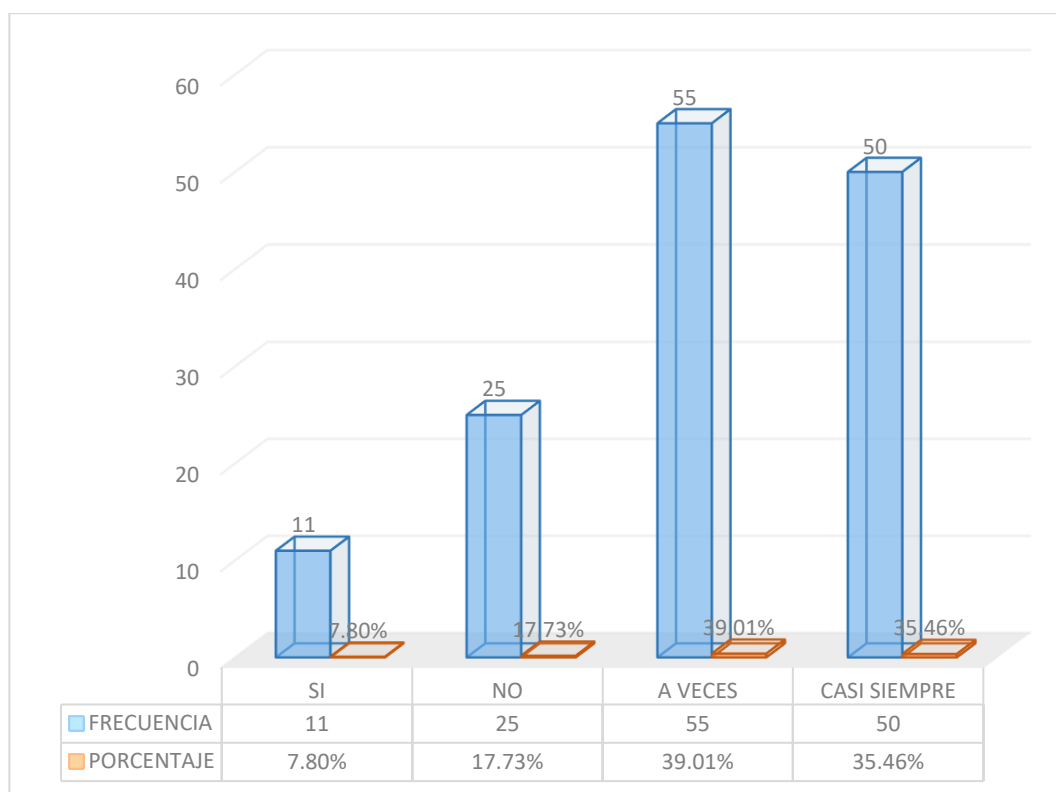
¿Aprecia Ud. si el gobierno digital proporciona mayor privacidad y seguridad referente a la protección de la información?

Respuestas	Cantidad	%
Sí	11	7.80%
No	25	17.73%
A Veces	55	39.01%
Casi Siempre	50	35.46%
Total	141	100.00%

Nota: Encuesta

Figura 5

Gobierno digital



INTERPRETACIÓN:

Según la Tabla 11 , la respuesta más frecuente es "A Veces", con 55 casos (39.01%) , lo que indica que un segmento significativo de los encuestados percibe que el gobierno digital proporciona privacidad y seguridad en la protección. de la información solo de manera intermitente. La opción "Casi Siempre" ocupa el segundo lugar, con 50 casos (35,46%) , reflejando que una parte importante de los participantes toma medidas considerando que las de privacidad y seguridad se aplican regularmente. En tercer lugar, aparece la opción "No", con 25 casos (17,73%) , evidenciando que una proporción relevante de los encuestados no percibe mejoras en la privacidad y seguridad. Finalmente, la respuesta "Sí" tiene el menor número de casos, con 11 casos (7.80%) , lo que sugiere una percepción poco frecuente de medidas de confianza total en las del gobierno digital.

Análisis: Los resultados revelan que la percepción sobre la capacidad del gobierno digital para garantizar privacidad y seguridad está dividida. Aunque una parte significativa de los encuestados reconoce esfuerzos consistentes o moderados en esta área.

Estos hallazgos subrayan la importancia de reforzar las políticas de ciberseguridad en el ámbito del gobierno digital. Es fundamental desarrollar estrategias claras que comuniquen a la ciudadanía los mecanismos implementados para garantizar la privacidad y seguridad de su información, promoviendo así la confianza en estas plataformas. Este estudio aporta una base para diseñar intervenciones que fortalezcan la percepción ciudadana sobre la seguridad del gobierno digital como un pilar fundamental de la gobernabilidad moderna.

DIMENSIÓN: Beneficios del gobierno electrónico

Tabla 12

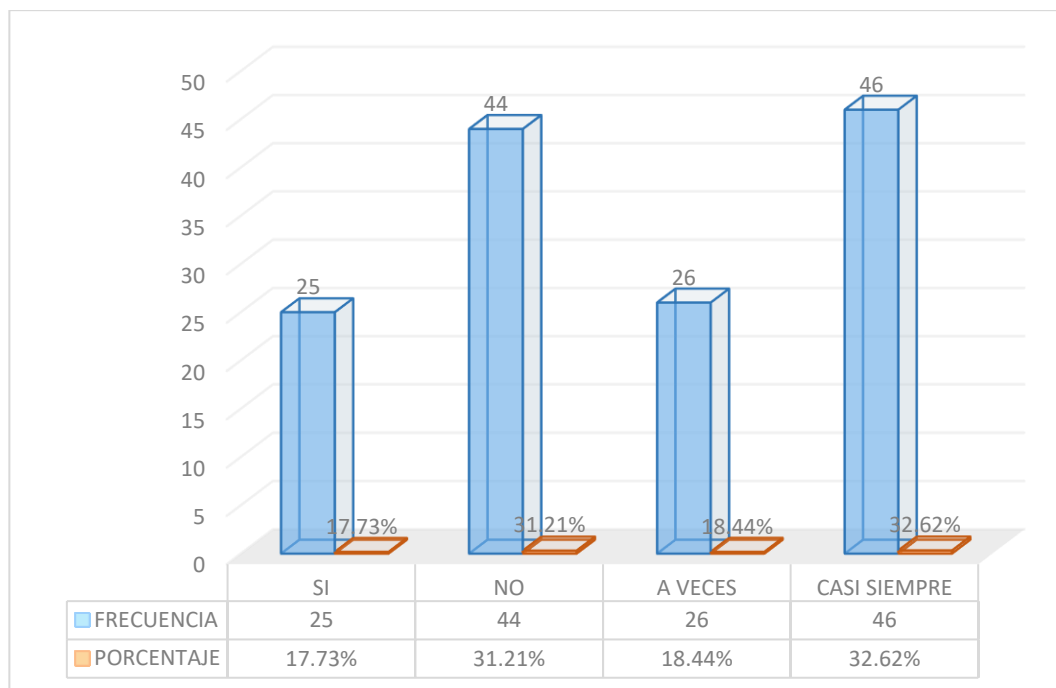
¿Observa Ud. si el gobierno electrónico permite mejorar la eficiencia del sistema actual mejorando la satisfacción del cliente?

Respuestas	Cantidad	%
Sí	25	17.73%
No	44	31.21%
A Veces	26	18.44%
Casi Siempre	46	32.62%
Total	141	100.00%

Nota: Encuesta

Figura 6

Gobierno electrónico permite mejorar la eficiencia



INTERPRETACIÓN:

Según los datos de la Tabla 12 , la opción con mayor cantidad de casos es "Casi Siempre", con 46 casos (32.62%) , lo que sugiere que una proporción significativa de los encuestados percibe que el gobierno electrónico contribuye regularmente a mejorar la eficiencia del sistema actual, incrementando la satisfacción del cliente. Le sigue la opción "No", con 44 casos (31.21%) , reflejando una percepción negativa relevante respecto al impacto del gobierno electrónico en la eficiencia. En tercer lugar se encuentra la opción "A Veces", con 26 casos (18.44%) , mientras que "Sí" tiene el menor número de respuestas, con 25 casos (17.73%) , indicando que la percepción de una mejora clara y consistente. es menos frecuente entre los encuestados.

Análisis: Los resultados evidencian una percepción mixta sobre el impacto del gobierno electrónico en la mejora de la eficiencia del sistema actual. Si bien más de un tercio de los encuestados considera que estas herramientas suelen contribuir a mejorar la eficiencia, un porcentaje similar manifiesta opiniones contrarias.

Estos hallazgos resaltan la necesidad de diseñar estrategias integrales que fortalezcan la percepción positiva del gobierno electrónico. Es crucial priorizar la implementación uniforme de estas herramientas, mejorar los canales de atención al ciudadano y establecer mecanismos de monitoreo que aseguren la transparencia y eficacia de los servicios digitales. Este estudio aporta una base para promover reformas específicas que consoliden al gobierno electrónico como una herramienta indispensable para optimizar la eficiencia y elevar la satisfacción ciudadana en los servicios públicos.

Tabla 13

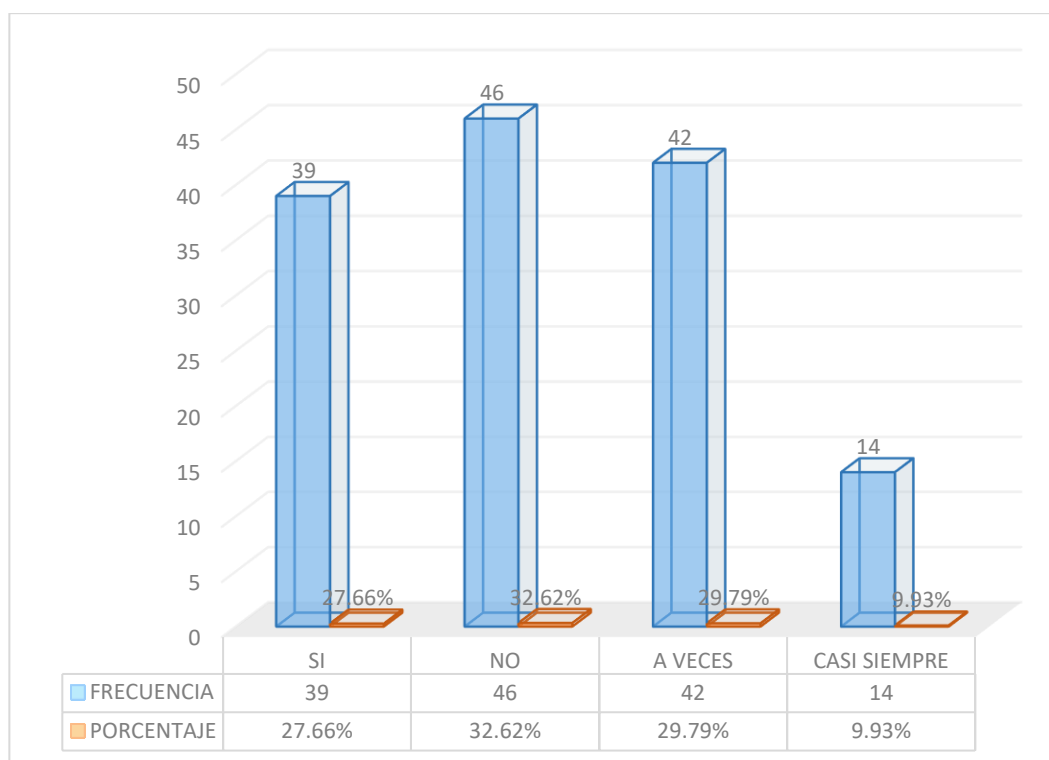
¿Piensa Ud. si el gobierno electrónico permite la mejora del proceso de gestión para organizar y disminuir la complejidad?

Respuestas	Cantidad	%
Sí	39	27.66%
No	46	32.62%
A Veces	42	29.79%
Casi Siempre	14	9.93%
Total	141	100.00%

Nota: Encuesta

Figura 7

Gobierno electrónico permite la mejora del proceso



INTERPRETACIÓN:

Según la Tabla 13 , la respuesta más frecuente es "No", con 46 casos (32.62%) , lo que indica que una proporción significativa de los encuestados no percibe que el gobierno electrónico permite mejorar el proceso de gestión para organizar y disminuir la complejidad. En segundo lugar, se encuentra "A Veces", con 42 casos (29,79%), reflejando una percepción moderada de mejora ocasional en los procesos de gestión mediante el uso de gobierno electrónico. La opción "Sí" ocupa el tercer lugar, con 39 casos (27,66%), mostrando una percepción más optimista pero menos prevalente. Por último, la opción "Casi Siempre" tiene el menor número de casos, con 14 casos (9.93%), lo que sugiere que pocos encuestados consideran que el gobierno electrónico tiene un impacto consistente y elevado en la mejora de los procesos de gestión.

Análisis: Los resultados reflejan un desafío significativo en la implementación del gobierno electrónico como herramienta para organizar y reducir la complejidad en los procesos de gestión. Aunque una parte de los encuestados reconoce su utilidad de forma ocasional o moderada, el porcentaje considerable de respuestas negativas indica que existen importantes limitaciones o percepciones de ineficacia en su aplicación.

Este estudio evidencia la necesidad de revisar y optimizar las estrategias de implementación del gobierno electrónico. Es fundamental rediseñar procesos para que sean más intuitivos y funcionales, acompañados de programas de capacitación dirigidos tanto a los funcionarios públicos como a los ciudadanos. Este análisis aporta un marco de referencia para orientar políticas que maximicen el impacto del gobierno electrónico en la simplificación y organización de la gestión pública.

VARIABLE d: GESTIÓN PÚBLICA

DIMENSIÓN: Pilares de la gestión pública

Tabla 14

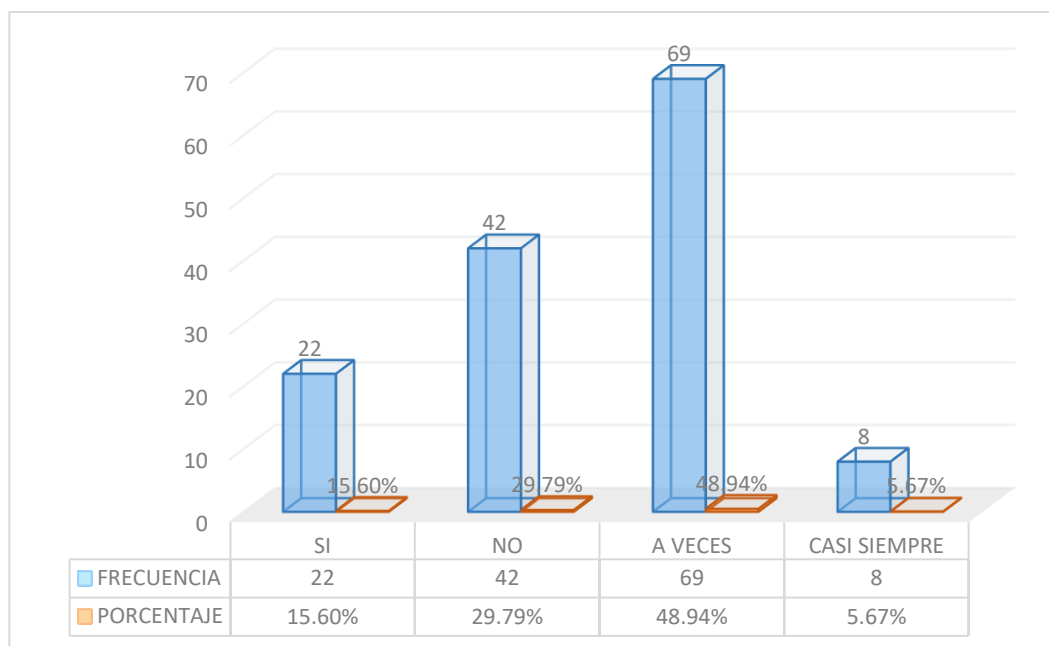
¿Aprecia Ud. si en la municipalidad de la provincia de San Román se gestiona con responsabilidad los recursos con los que cuenta?

Respuestas	Cantidad	%
Sí	22	15.60%
No	42	29.79%
A Veces	69	48.94%
Casi Siempre	08	5.67%
Total	141	100.00%

Nota: Encuesta

Figura 8

Gestiona con responsabilidad los recursos



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la Tabla 14 , la respuesta más frecuente es "A Veces", con 69 casos (48.94%) , lo que indica que casi la mitad de los encuestados perciben que la municipalidad de la provincia de San Román Gestiona los recursos con responsabilidad de manera ocasional o intermitente. En segundo lugar, se encuentra la opción "No", con 42 casos (29,79%) , lo que refleja una percepción negativa significativa respecto a la gestión responsable de los recursos. La opción "Sí" ocupa el tercer lugar, con 22 casos (15,60%), sugiriendo que una minoría percibe un manejo responsable de manera constante. Finalmente, la opción "Casi Siempre" tiene el menor número de casos, con 8 casos (5,67%), mostrando que pocos encuestados consideran que la gestión responsable es una práctica habitual en la municipalidad.

Análisis: Los resultados muestran que la percepción ciudadana sobre la gestión responsable de los recursos en la municipalidad de San Román es predominantemente crítica. Esto podría estar relacionado con una falta de transparencia, deficiencias en la rendición de cuentas o carencias en la planificación y uso eficiente de los recursos municipales.

Estos hallazgos resaltan la necesidad urgente de fortalecer los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas en la municipalidad de San Román. Es esencial implementar herramientas digitales que permitan un monitoreo en tiempo real del uso de los recursos, así como promover la participación ciudadana en los procesos de decisión. Este estudio aporta un marco para diseñar políticas orientadas a mejorar la percepción y la realidad de la gestión pública responsable, consolidando así la confianza ciudadana y la eficiencia en el uso de los recursos municipales.

Tabla 15

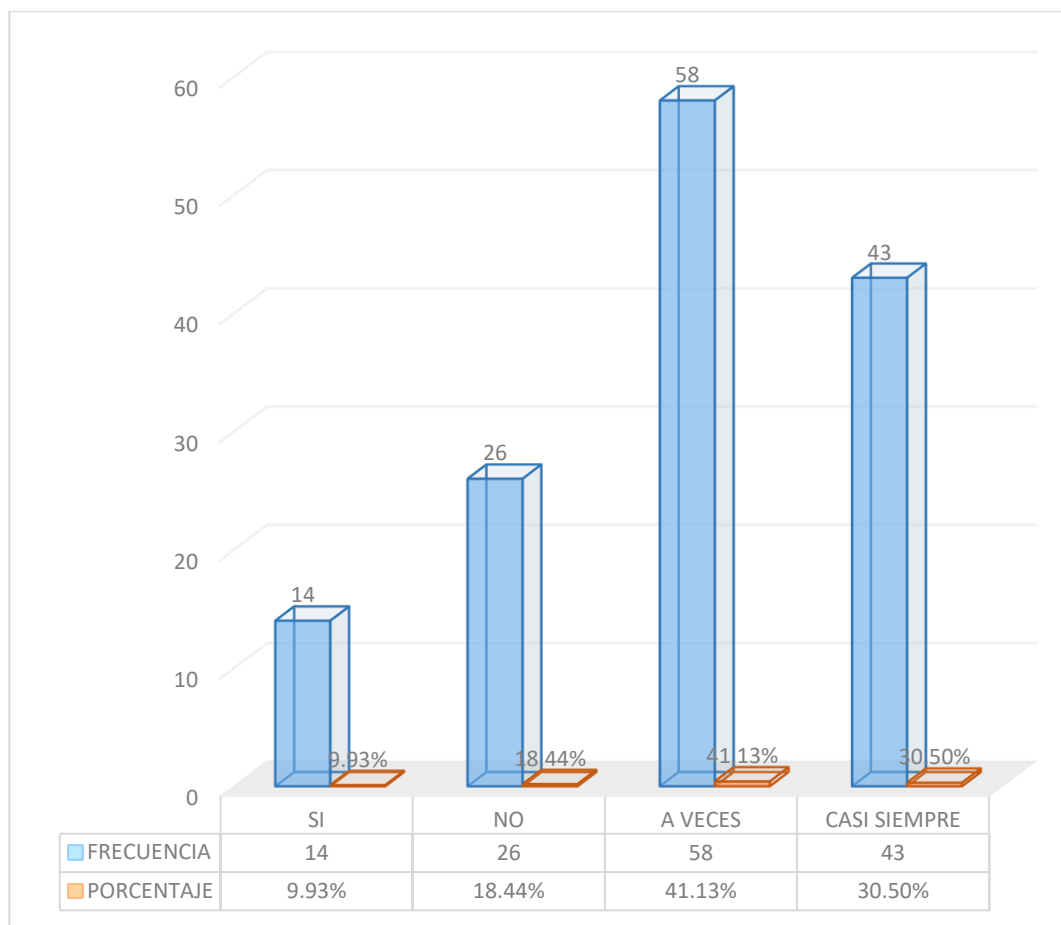
¿Observa Ud. si en la municipalidad de la provincia de San Román se actúa con objetividad?

Respuestas	Cantidad	%
Sí	14	9.93%
No	26	18.44%
A Veces	58	41.13%
Casi Siempre	43	30.50%
Total	141	100.00%

Nota: Encuesta

Figura 9

Actúa con objetividad



**INTERPRETACIÓN:**

Según los datos de la Tabla 15 , la respuesta más frecuente es "A Veces", con 58 casos (41.13%) , lo que indica que una proporción considerable de los encuestados percibe que la municipalidad de la provincia de San Román actúa con objetividad de manera ocasional. En segundo lugar, se encuentra la opción "Casi Siempre", con 43 casos (30.50%) , reflejando una percepción moderadamente positiva de que la objetividad es aplicada con cierta regularidad. La opción "No" ocupa el tercer lugar, con 26 casos (18,44%) , evidenciando una percepción significativa negativa. Por último, la opción "Sí" tiene el menor número de casos, con 14 casos (9.93%) , lo que sugiere que pocos encuestados consideran que la municipalidad actúa con objetividad de manera constante.

Análisis: Los resultados reflejan que la percepción de objetividad en las actuaciones de la municipalidad de San Román es mayormente intermitente, con una mayoría que solo reconoce la objetividad en algunos casos. Esto podría deberse a la percepción de conflictos de intereses, favoritismos o una falta de transparencia en los procesos administrativos y de gestión.

Estos resultados resaltan la necesidad de implementar sistemas de gestión transparentes y mecanismos de auditoría que garanticen la objetividad en las decisiones municipales. Es fundamental aprovechar herramientas digitales que permitan la trazabilidad de los procesos y decisiones, así como fomentar la participación ciudadana en la supervisión de la gestión pública. Este análisis aporta una base para promover políticas y estrategias que fortalezcan la percepción de objetividad, mejorando así la legitimidad y eficacia de la municipalidad en su gestión.

DIMENSIÓN: Funciones de la gestión pública

Tabla 16

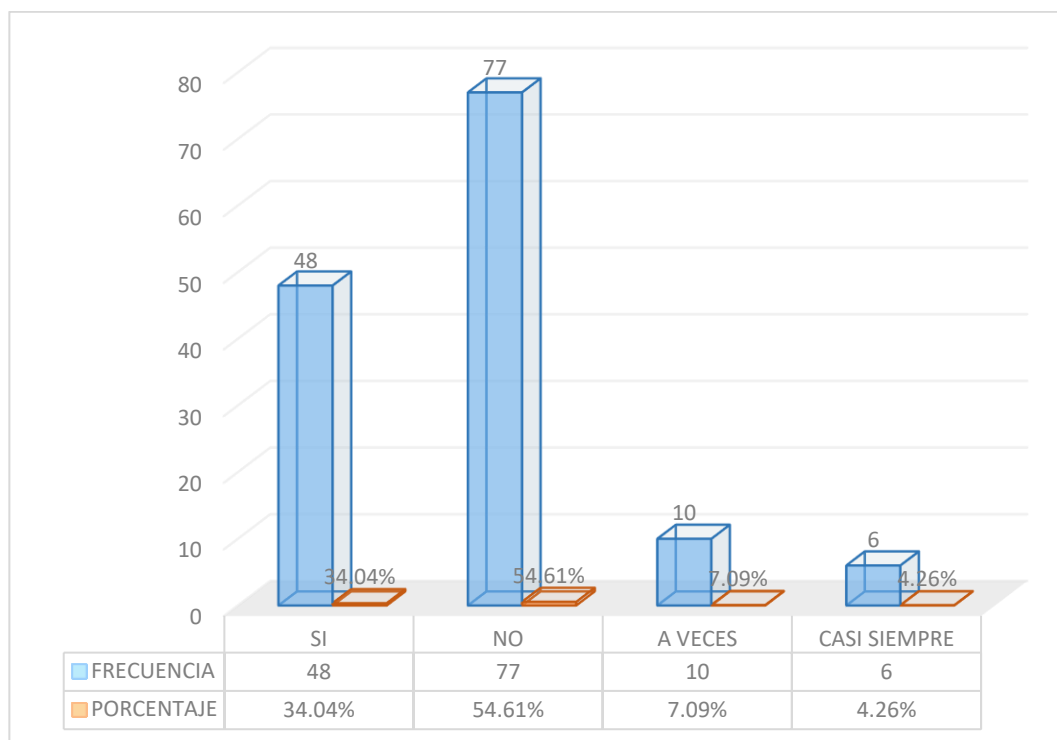
¿Aprecia Ud. si cumple con las funciones generales de la gestión pública, elaborando e implantando políticas públicas?

Respuestas	Cantidad	%
Sí	48	34.04%
No	77	54.61%
A Veces	10	7.09%
Casi Siempre	06	4.26%
Total	141	100.00%

Nota: Encuesta

Figura 10

¿Aprecia Ud. si cumple con las funciones generales de la gestión pública, elaborando e implantando políticas públicas?





INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la Tabla 16 , la respuesta más frecuente es "No", con 77 casos (54.61%) , lo que refleja que más de la mitad de los encuestados perciben que la gestión pública no cumple con las funciones generales de elaborar e implantar políticas públicas. En segundo lugar, se encuentra la opción "Sí", con 48 casos (34.04%) , mostrando que un porcentaje considerable reconoce el cumplimiento de estas funciones. La opción "A Veces" ocupa el tercer lugar, con 10 casos (7.09%) , mientras que "Casi Siempre" tiene el menor número de respuestas, con 6 casos (4.26%) , lo que indica que pocos encuestados consideran que estas funciones se cumplen de manera consistente y regular.

Análisis: Los resultados evidencian una percepción mayoritariamente crítica hacia el desempeño de la gestión pública en la elaboración e implementación de políticas públicas. Esto podría deberse a problemas estructurales, falta de recursos, poca participación ciudadana en los procesos de decisión, o una falta de monitoreo y evaluación de las políticas implantadas.

Este estudio subraya la necesidad de modernizar y fortalecer los procesos de formulación e implementación de políticas públicas. Es fundamental integrar herramientas digitales que optimizan el diseño, seguimiento y evaluación de las políticas, así como fomentar la participación activa de los ciudadanos y las partes interesadas. Este análisis aporta una base para desarrollar estrategias que incrementan la confianza en las instituciones públicas y garantizan un desempeño más efectivo en la gestión de las funciones generales de gobierno.

Tabla 17

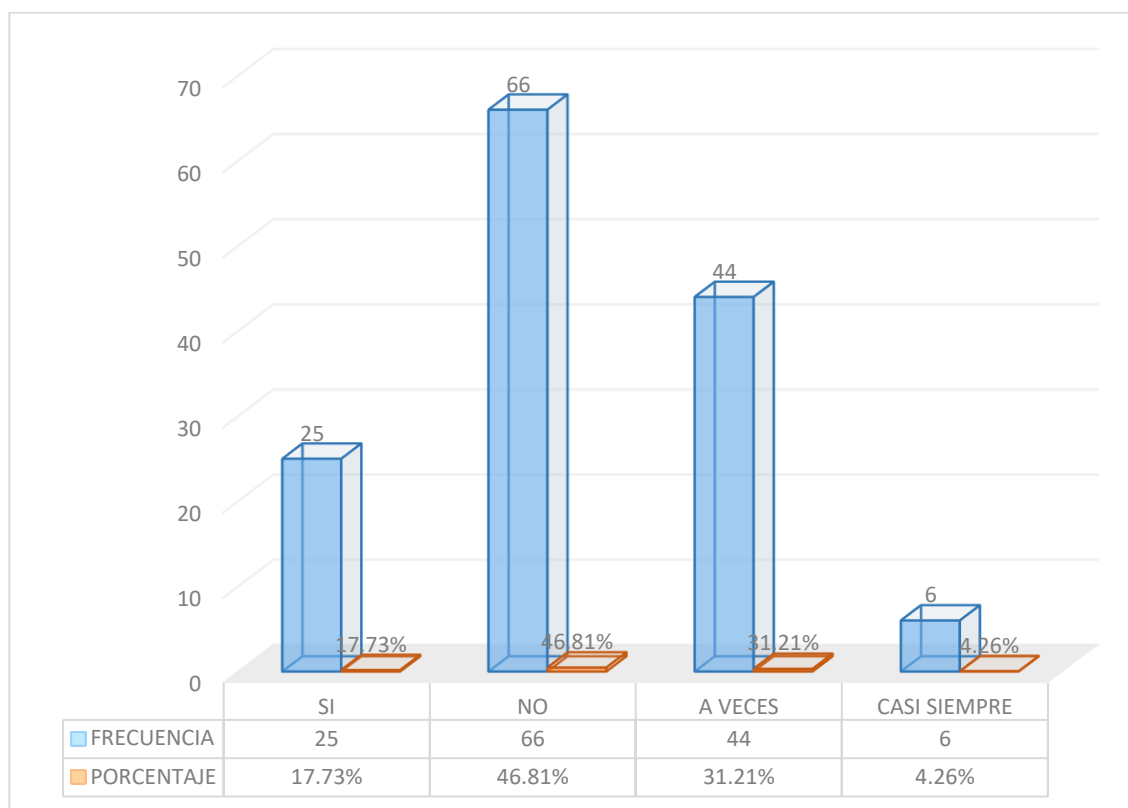
¿Aprecia Ud. si la gestión pública controla y optimiza las operaciones gubernamentales?

Respuestas	Cantidad	%
Sí	25	17.73%
No	66	46.81%
A Veces	44	31.21%
Casi Siempre	06	4.26%
Total	141	100.00%

Nota: Encuesta

Figura 11

Controla y optimiza las operaciones



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la Tabla 17 , la respuesta más frecuente es "No", con 66 casos (46.81%) , lo que indica que casi la mitad de los encuestados perciben que la gestión pública no controla ni optimiza las operaciones gubernamentales de manera efectiva. En segundo lugar, se encuentra "A Veces", con 44 casos (31,21%) , lo que refleja que una parte significativa de los encuestados considera que el control y optimización se realizan de manera ocasional. La opción "Sí" ocupa el tercer lugar, con 25 casos (17,73%) , mientras que "Casi Siempre" tiene el menor número de respuestas, con 6 casos (4,26%) , indicando que muy pocos encuestados observan un control y optimización consistentes.

Análisis: Los resultados evidencian una percepción mayoritariamente crítica hacia la capacidad de la gestión pública para controlar y optimizar las operaciones gubernamentales. Esto podría deberse a la falta de herramientas de monitoreo, una implementación insuficiente de sistemas digitales, o procesos administrativos que no están alineados con los principios de optimización operativa.

Estos hallazgos resaltan la necesidad urgente de adoptar tecnologías que permitan un monitoreo en tiempo real de las operaciones gubernamentales. Es fundamental establecer sistemas integrados de gestión que optimicen los recursos, reduzcan los tiempos administrativos y promuevan la transparencia. Además, se debe capacitar a los funcionarios públicos en el uso de herramientas digitales para garantizar un control efectivo. Este estudio aporta una base sólida para desarrollar políticas que fortalecerán la eficiencia operativa en el sector público y aumentarán la confianza ciudadana en la gestión gubernamental.

DIMENSIÓN: Características de la función pública

Tabla 18

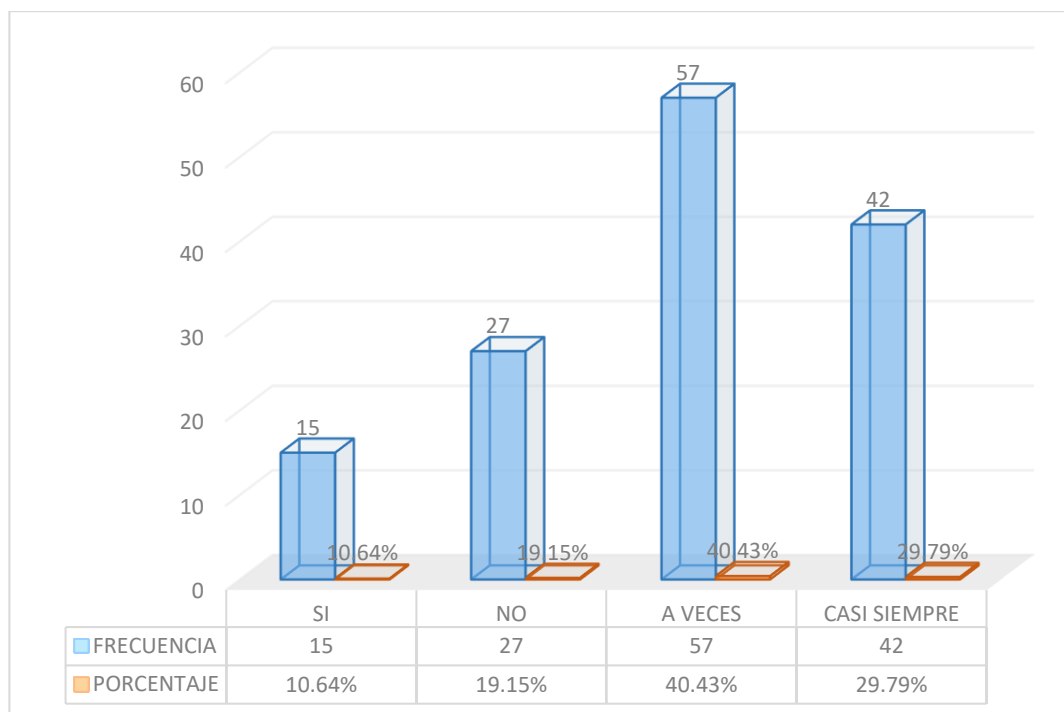
¿Aprecia Ud. sí en la gestión pública existe una operación y una distribución responsable de los recursos?

Respuestas	Cantidad	%
Sí	15	10.64%
No	27	19.15%
A Veces	57	40.43%
Casi Siempre	42	29.79%
Total	141	100.00%

Nota: Encuesta

Figura 12

Operación y distribución



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la Tabla 18 , la respuesta más frecuente es "A Veces", con 57 casos (40.43%) , lo que indica que una proporción significativa de los encuestados percibe que la operación y distribución de los recursos en la gestión pública se realiza de manera intermitente. En segundo lugar, se encuentra la opción "Casi Siempre", con 42 casos (29,79%) , lo que refleja una percepción moderadamente positiva de que la gestión pública actúa con cierta regularidad en la operación y distribución responsable de los recursos. La opción "No" ocupa el tercer lugar, con 27 casos (19,15%) , evidenciando una percepción negativa relevante. Por último, la opción "Sí" tiene el menor número de respuestas, con 15 casos (10.64%) , lo que sugiere que pocos encuestados consideran que la operación y distribución de los recursos se realiza de forma constante y responsable.

Análisis: Los resultados reflejan que la percepción de responsabilidad en la operación y distribución de los recursos en la gestión pública es mayoritariamente intermitente, con una importante proporción que considera que estas acciones no se realizan de manera consistente.

Estos resultados resaltan la importancia de implementar herramientas digitales para la planificación y monitoreo de los recursos públicos. Es crucial desarrollar plataformas que brinden transparencia en la distribución, mejoren la rendición de cuentas y permitan a los ciudadanos supervisar el uso de los recursos. Además, la capacitación de los servidores públicos en prácticas responsables puede contribuir a generar una percepción más positiva de la gestión. Este estudio proporciona una base sólida para diseñar estrategias que promuevan la equidad y la eficiencia en la operación y distribución de los recursos en la función pública.

Tabla 19

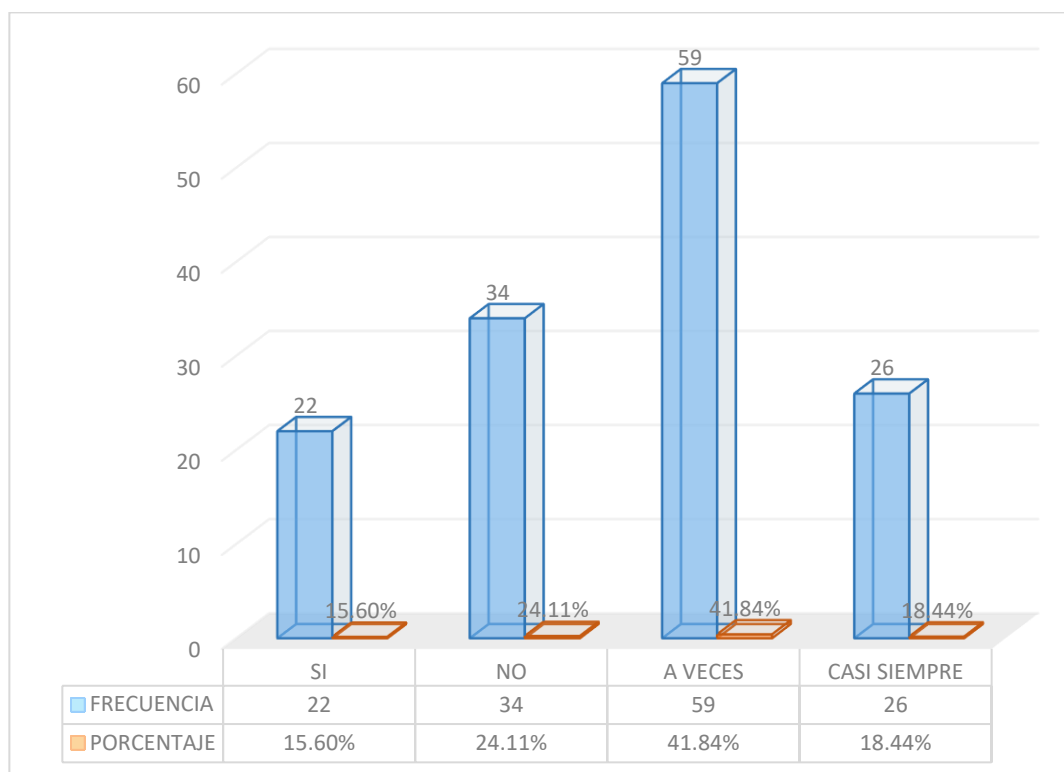
¿Aprecia Ud. si la gestión pública satisface las necesidades de los ciudadanos y mejora sus condiciones de vida?

Respuestas	Cantidad	%
Sí	22	15.60%
No	34	24.11%
A Veces	59	41.84%
Casi Siempre	26	18.44%
Total	141	100.00%

Nota: Encuesta

Figura 13

Satisface las necesidades de los ciudadanos



INTERPRETACIÓN:

Según la Tabla 19 , la respuesta más frecuente es "A Veces", con 59 casos (41,84%) , lo que indica que una parte significativa de los encuestados percibe que la gestión pública satisface las necesidades de los ciudadanos y mejora sus condiciones de vida de manera intermitente. En segundo lugar, se encuentra la opción "No", con 34 casos (24,11%) , reflejando una percepción negativa importante sobre la efectividad de la gestión pública en este aspecto. La opción "Casi Siempre" ocupa el tercer lugar, con 26 casos (18,44%) , lo que sugiere que algunos ciudadanos reconocen mejoras consistentes. Finalmente, la opción "Sí" tiene el menor número de respuestas, con 22 casos (15.60%) , evidenciando que pocos encuestados consideran que estas necesidades son satisfechas de manera constante.

Análisis: Los resultados reflejan una percepción dividida respecto a la capacidad de la gestión pública para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y mejorar sus condiciones de vida. Esto puede deberse a limitaciones en los recursos, carencias en la planificación o falta de mecanismos efectivos para medir y garantizar el impacto de las políticas. Estos hallazgos subrayan la importancia de implementar sistemas digitales de diagnóstico y monitoreo que permitan identificar con precisión las necesidades ciudadanas y evaluar el impacto de las acciones gubernamentales. Además, es necesario fomentar la participación activa de los ciudadanos en el diseño y evaluación de políticas, asegurando que las soluciones propuestas sean efectivas y equitativas. Este estudio aporta una base sólida para desarrollar estrategias que optimizan la capacidad de la gestión pública para transformar las condiciones de vida de los ciudadanos de manera significativa y sostenida.

4.2. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

Prueba de Hipótesis General

Hipótesis

Hipótesis nula (Ho): El gobierno electrónico no incide directamente en la mejora de la gestión.

Hipótesis alterna (Ha): El gobierno electrónico incide directamente en la mejora de la gestión pública.

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

Estadístico de Prueba

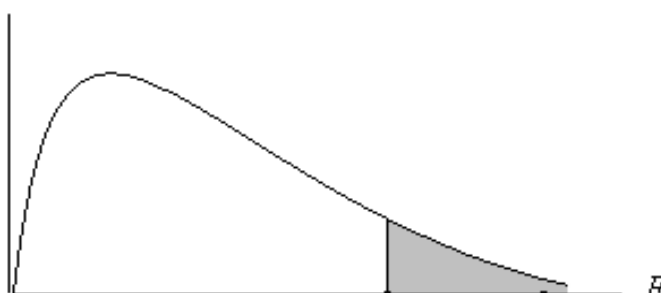
$F = \frac{CMR}{CME}$ Esta distribución sigue una estructura donde el numerador tiene

1 grado de libertad y el denominador tiene n-2 grados de libertad.

Región Crítica

Para $\alpha = 0.05$, en la tabla F se encuentra el valor crítico de la prueba:

$$F_{0.95, 1, 175} = 3.894$$



$$F_{tab} = 3.894 \quad F_{cal} = 367.195$$

Cálculos**Tabla 20***Análisis de Varianza para los datos.***ANOVA^a**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2054,476	1	2054,476	367,195	,000 ^b
	Residuo	976,473	140	5,580		
	Total	3030,949	141			

a. Variable dependiente: Gestión pública

b. Predictores: (Constante), Gobierno electrónico

La prueba ANOVA revela un valor de significancia de 0.000, lo cual sugiere que, para este estudio, el modelo de regresión lineal simple seleccionado para los empleados de la municipalidad de la provincia de San Román - Puno, 2022, es válido con un nivel de significancia del 5%, con un margen de error del 5% y una confiabilidad del 95%.

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	10,401	,483		21,541	,000
	Gobierno electrónico	,626	,033	,823	19,188	,000

a. Variable dependiente: Gestión pública

Donde:

La variable dependiente es: Gestión Pública

La variable independiente es: Gobierno electrónico

Los resultados obtenidos son:

$$\beta_0 = \text{Constante} = 10.401$$

$$\beta_1 = \text{Gobierno electrónico} = 0.626$$

Por lo tanto:

$$\hat{Y} = 10.401 + 0.626X_1 + \varepsilon_i$$

Respecto a la prueba t:

$$\text{Constante} = 21.541$$

$$\text{Gobierno electrónico} = 19.188$$

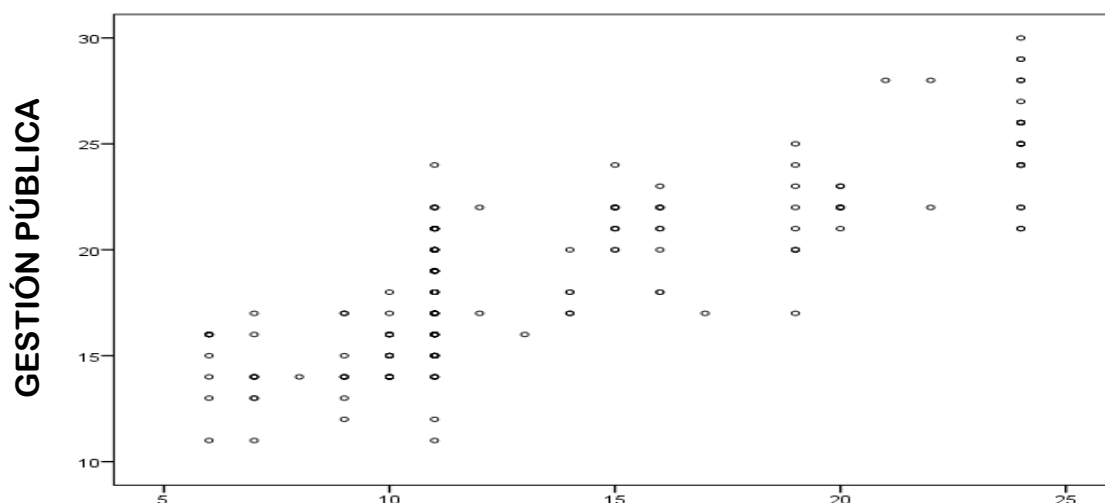
Los hallazgos obtenidos a partir de la aplicación de la prueba t de Student indican que los valores estimados correspondientes a la constante, así como a la variable de gobierno electrónico, presentan diferencias que son estadísticamente significativas en comparación con cero. Esto implica que el modelo es aplicable para el conjunto de empleados de la municipalidad de la provincia de San Román - Puno, 2022.

En relación con la Hipótesis Alternativa, el análisis de regresión lineal simple indica una influencia lineal significativa del gobierno electrónico (X_1) en la gestión pública (Y) de los empleados de la municipalidad de la provincia de San Román - Puno, 2022. El valor obtenido de p es 0.000, a un nivel de significancia del 0.05. Dado que $P = 0.000 < 0.05$, se respalda la aceptación de la hipótesis alternativa.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,823 ^a	,678	,676	2,362

a. Predictores: (Constante), Gobierno electrónico



GOBIERNO ELECTRÓNICO

Es importante señalar que la eficiencia del modelo aplicado es satisfactoria, ya que se ha logrado un R² (coeficiente de determinación) de 0.678. Este valor nos permite explicar y prever las variables relacionadas en nuestra investigación. En consecuencia, el R² indica que la variable independiente (Gobierno electrónico) explica el 67.8% del comportamiento de la variable dependiente (Gestión Pública) para los empleados de la municipalidad de la provincia de San Román - Puno, 2022.

- 1. Decisión.-** Con un nivel de significancia del 5%, el valor de F Cal = 367.195 se sitúa en la zona de rechazo. Por lo tanto, rechazamos la Hipótesis Nula, respaldamos la Hipótesis Alternativa y llegamos a la conclusión de que el gobierno electrónico tiene un impacto significativo y linealmente positivo en la gestión pública de la municipalidad de la provincia de San Román - Puno, 2022.

Prueba de Hipótesis Especifica uno

Hipótesis

Hipótesis nula (Ho): Las fases del gobierno electrónico no inciden directamente en la mejora de la gestión pública.

Hipótesis alterna (Ha): Las fases del gobierno electrónico inciden directamente en la mejora de la gestión pública.

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

Estadístico de Prueba

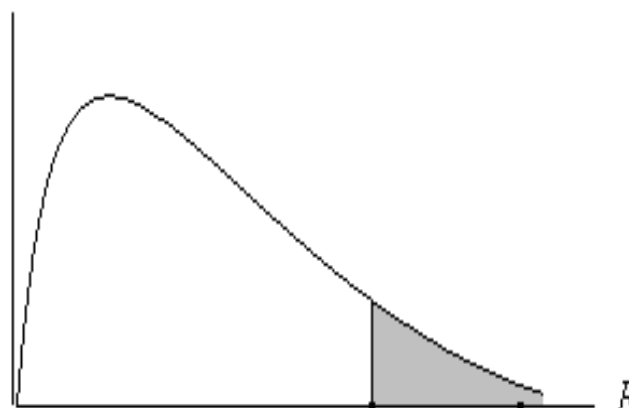
$F = \frac{CMR}{CME}$ Se trata de una distribución que se caracteriza por tener un

grado de libertad en el numerador, mientras que en el denominador cuenta con n-2 grados de libertad

Región Crítica

Para $\alpha = 0.05$, en la tabla F se encuentra el valor crítico de la prueba:

$$F_{0.95, 1, 175} = 3.894$$



$$F_{tab} = 3.894 \quad F_{Cal} = 322.175$$

Cálculos**Tabla 21**

Análisis de Varianza para los datos de las fases del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	GI	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1966,233	1	1966,233	322,175	,000 ^b
	Residuo	1064,716	140	6,084		
	Total	3030,949	141			

a. Variable dependiente: Gestión Pública

b. Predictores: (Constante), Fases del gobierno electrónico

La prueba ANOVA arroja un valor de significancia de 0.000, lo cual señala que, hemos determinado que el modelo de regresión lineal simple que hemos elegido para analizar a los empleados de la municipalidad de la provincia de San Román, ubicada en la región de Puno durante el año 2022, resulta ser válido. Este modelo ha sido evaluado con un nivel de significancia que alcanza el 5%, acompañado de un margen de error también del 5%, lo que nos permite concluir con una confiabilidad del 95% en los resultados obtenidos

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	11,811	,442		26,745	,000
	Fases del gobierno electrónico	1,759	,098	,805	17,977	,000

a. Variable dependiente: Gestión Pública

Donde:

La variable dependiente es: Gestión Pública

La variable independiente es: Gobierno electrónico

Los resultados obtenidos son:

$$\beta_0 = \text{Constante} = 11.811$$

$$\beta_1 = \text{Gobierno electrónico} = 1.759$$

Por lo tanto:

$$\hat{Y} = 11.811 + 1.759X_1 + \varepsilon_i$$

Respecto a la prueba t:

$$\text{Constante} = 26.745$$

$$\text{Fases del gobierno electrónico} = 17.977$$

La prueba t de Student revela que los coeficientes calculados para la constante y las fases del gobierno electrónico son estadísticamente diferentes de cero, lo que sugiere que el modelo es válido para el grupo de trabajadores. En relación con la Hipótesis Alternativa, el análisis de regresión lineal simple indica una influencia lineal significativa de las fases del gobierno electrónico (X_1) en la gestión pública (Y) de los trabajadores. El valor de p obtenido es 0.000, lo cual significa que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0.05. Al ser $P = 0.000 < 0.05$, se respalda la aceptación de la hipótesis alternativa.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,805 ^a	,649	,647	2,467

a. Predictores: (Constante), Beneficios de la gestión de recursos humanos digitales

Es relevante señalar que la eficiencia del modelo aplicado es satisfactoria, ya que se ha alcanzado un R2 (coeficiente de determinación) de 0.649. Además, el R2 permite la explicación y predicción de las variables, indicando que la variable independiente (Fases del gobierno electrónico) explica el 64.9% del comportamiento de la variable dependiente (Gestión Pública) para los trabajadores.

En cuanto a la decisión, con un nivel de significancia del 5%, el valor F Cal = 322.175 se encuentra en la región de aceptación. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que las fases del gobierno electrónico inciden de manera significativa y positiva en la gestión pública.

Prueba de Hipótesis Especifica dos

Hipótesis

Hipótesis nula (Ho): Los desafíos del gobierno electrónico no inciden directamente en la mejora de la gestión pública.

Hipótesis alterna (Ha): Los desafíos del gobierno electrónico inciden directamente en la mejora de la gestión pública.

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

Estadístico de Prueba

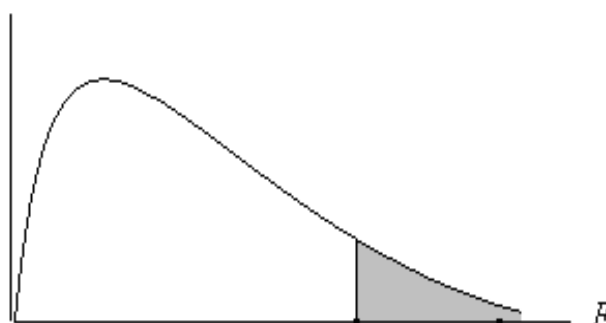
$F = \frac{CMR}{CME}$ Se distribuye de tal manera que cuenta con un grado de libertad

en el numerador, mientras que el denominador posee n-2 grados de libertad

Región Crítica

Para $\alpha = 0.05$, en la tabla F se encuentra el valor de prueba:

$$F_{0.95, 1, 175} = 3.894$$



$$F_{tab} = 3.894 \quad F_{cal} = 332.534$$

Cálculos

Tabla 22

Análisis de Varianza para los datos de los desafíos del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública

ANOVA^o

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	1732,611	1	1732,611	232,534	,000 ^b
Residuo	1298,338	140	7,419		
Total	3030,949	141			

a. Variable dependiente: Gestión pública

b. Predictores: (Constante), Desafíos del gobierno electrónico

La prueba ANOVA exhibe un valor de significancia de 0.000, lo cual señala que, en nuestra investigación, el modelo de regresión lineal simple seleccionado para los empleados en la municipalidad de la provincia de San Román - Puno, 2022, es válido con un nivel de significancia del 5%, un margen de error del 5%, y una confiabilidad del 95%.

Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	10,445	,597		17,493	,000
1 Desafíos del gobierno electrónico	3,710	,243	,756	15,282	,000

a. Variable dependiente: Gestión pública

Donde:

La variable dependiente es: Gestión Pública

La variable independiente es: Gobierno electrónico

Los resultados obtenidos son:

$$\beta_0 = \text{Constante} = 10.445$$

$$\beta_1 = \text{Desafíos del gobierno electrónico} = 3.710$$

Por lo tanto:

$$\hat{Y} = 10.445 + 3.710X_1 + \varepsilon_i$$

Respecto a la prueba t:

$$\text{Constante} = 17.493$$

$$\text{Desafíos del gobierno electrónico} = 15.282$$

La aplicación de la prueba t de Student indica que los coeficientes derivados para la constante y los desafíos del gobierno electrónico son estadísticamente distintos de cero, indicando así que el modelo es aplicable al conjunto de trabajadores.

En relación con la Hipótesis Alternativa, el análisis de regresión lineal simple nos permite afirmar que existe una influencia lineal significativa de

los desafíos del gobierno electrónico (X1) en la gestión pública (Y) de los trabajadores. Según los resultados obtenidos, el valor de p es 0.000, lo que es mayor al 0.05. En otras palabras, dado que $P = 0.000 < 0.05$, se procede a aceptar la hipótesis alternativa.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,756 ^a	,572	,569	2,724

a. Predictores: (Constante), Desafíos del gobierno electrónico

Es relevante destacar que la eficacia del modelo aplicado es satisfactoria, ya que se ha logrado un R² (coeficiente de determinación) de 0.572. Además, el R² facilita la explicación y predicción de las variables, indicando que la variable independiente (Desafíos del gobierno electrónico) explica el 57.2% del comportamiento de la variable dependiente (Gestión pública) para los trabajadores.

En cuanto a la decisión, con un nivel de significancia del 5%, el valor F Cal = 232.534 se sitúa en la región de aceptación. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los desafíos del gobierno electrónico inciden de manera significativa y positiva.

Prueba de Hipótesis Especifica tres

Hipótesis

Hipótesis nula (H₀): Los beneficios del gobierno electrónico no inciden directamente en la mejora de la gestión pública.

Hipótesis alterna (Ha): Los beneficios del gobierno electrónico inciden directamente en la mejora de la gestión pública.

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

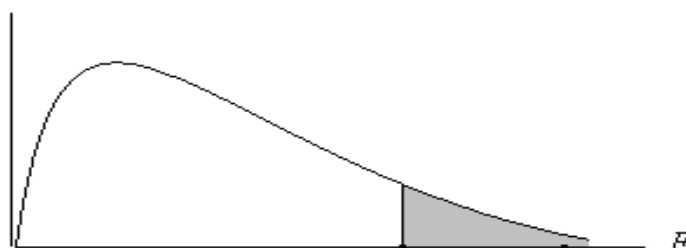
Estadístico de Prueba

$$F = \frac{CMR}{CME} \text{ Que se distribuye según con } 1^{\circ} \text{ y } n-2 \text{ grados de libertad}$$

Región Crítica

Para $\alpha = 0.05$, en la tabla F se encuentra el valor crítico de la prueba:

$$F_{0.95, 1, 175} = 3.894$$



$$F_{tab} = 3.894 \quad F_{Cal} = 304.588$$

Cálculos

Tabla 23

Análisis de Varianza para los datos de los beneficios del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1927,273	1	1927,273	304,588	,000 ^b
	Residuo	1103,676	140	6,307		
	Total	3030,949	141			

a. Variable dependiente: Gestión pública

b. Predictores: (Constante), Beneficios del gobierno electrónico

La prueba ANOVA presenta un valor de significancia de 0.000, lo cual señala que, en nuestra investigación, el modelo de regresión lineal simple seleccionado para los empleados de la municipalidad de la provincia de San Román - Puno, 2022, es válido con un nivel de significancia del 5%, un margen de error del 5%, y una confiabilidad del 95%.

Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	12,048	,441		27,316	,000
1 Beneficios del gobierno electrónico	3,016	,173	,797	17,481	,000

a. Variable dependiente: Gestión pública

Donde:

La variable dependiente es: gestión pública

La variable independiente es: beneficios del gobierno electrónico

Los resultados obtenidos son:

$$\beta_0 = \text{Constante} = 12.048$$

$$\beta_1 = \text{Beneficios del gobierno electrónico} = 3.016$$

Por lo tanto:

$$\hat{Y} = 12.048 + 3.016X_1 + \varepsilon_i$$

Respecto a la prueba t:

$$\text{Constante} = 27.316$$

$$\text{Actividad de control} = 17.418$$

La prueba t de Student indica que los coeficientes obtenidos para la constante y los beneficios del gobierno electrónico son estadísticamente distintos de cero, lo que implica que el modelo es aplicable al conjunto de trabajadores.

En relación con la Hipótesis Alternativa, el análisis de regresión lineal simple destaca que existe una significativa incidencia lineal de los beneficios del gobierno electrónico (X1) en la gestión pública (Y) de los trabajadores. El valor de p obtenido es 0.000, lo cual establece que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,797 ^a	,636	,634	2,511

a. Predictores: (Constante), Actividad de control

Es relevante señalar que la eficacia del modelo aplicado es satisfactoria, dado que se ha alcanzado un R² (coeficiente de determinación) de 0.636. Además, el R² facilita la explicación y predicción de las variables, indicando que la variable independiente (beneficios del gobierno electrónico) explica el 63.6% del comportamiento de la variable dependiente (gestión pública) para los trabajadores.

En cuanto a la decisión, con un nivel de significancia del 5%, el valor F Cal = 304.588 se encuentra en la región de aceptación. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los beneficios del gobierno electrónico inciden de manera significativa y positiva en la mejora de la gestión pública.

4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Basándonos en los hallazgos obtenidos, confirmamos la hipótesis alternativa general que postula que los factores del gobierno electrónico tienen un impacto en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Estos resultados están alineados con las afirmaciones de Sandoval (2008), Gómez (2013) y Daniel (2015), quienes sostienen que el gobierno electrónico, como instrumento tecnológico, desempeña un papel valioso en la mejora de la modernización de la administración pública local. Por lo tanto, estos resultados respaldan las conclusiones de este estudio.

Sin embargo, discrepancias entre la investigación de estos autores y el presente estudio surgen en relación con la transparencia en el Estado, el acceso a la información pública, la rendición de cuentas por parte de las autoridades, la participación ciudadana y el fortalecimiento de la capacidad institucional para una gestión más abierta. Estos aspectos no se reflejan en los resultados de la presente investigación.

En lo que respecta a la conexión entre la gestión pública y el gobierno electrónico, este estudio identifica un grado de influencia positiva. Aunque este aporte no es evidente en los trabajos consultados como antecedentes. La confirmación de la influencia positiva entre el gobierno electrónico y la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Yanacancha da lugar a diversas preguntas y reflexiones dignas de consideración.

Sería pertinente indagar más a fondo sobre los factores específicos del gobierno electrónico que han demostrado incidir en la gestión pública local. ¿Se centra principalmente en mejoras en la eficiencia operativa, la



participación ciudadana o la transparencia en los procesos administrativos?

Asimismo, la discrepancia en los resultados relacionados con la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas podría señalar áreas de mejora en la implementación de políticas de gobierno electrónico. ¿Existen obstáculos específicos en estos aspectos que podrían abordarse para fortalecer la relación entre el gobierno electrónico y la gestión pública?

La falta de correspondencia entre los resultados actuales y los antecedentes consultados plantea interrogantes sobre la contextualización. ¿Cómo se puede explicar esta variación en los hallazgos, y qué lecciones pueden extraerse para investigaciones futuras y prácticas de implementación?

En última instancia, se podría ampliar la discusión hacia la importancia de adaptar las estrategias de gobierno electrónico a las características y necesidades particulares de cada entidad local. ¿Se podrían identificar mejores prácticas específicas que hayan contribuido al éxito en el caso de la Municipalidad Distrital de Yanacancha?

En resumen, la afirmación de la influencia positiva del gobierno electrónico en la gestión pública genera una serie de interrogantes y oportunidades para mejorar tanto la teoría como la práctica en este ámbito.

CONCLUSIONES

- PRIMERA.-** Concluimos que el gobierno electrónico incide directamente en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022. Según la contrastación de la hipótesis general es $F_{Cal} = 367.195$. Además la constante: Gobierno electrónico se relaciona 0.81 en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022.
- SEGUNDA.-** Concluimos que las fases del gobierno electrónico no inciden directamente en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022. Según la contrastación de la hipótesis específica uno $F_{Cal} = 322.175$. Además la constante: Fases del gobierno electrónico se relaciona en 0.82 en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022.
- TERCERA.-** Concluimos que los desafíos del gobierno electrónico inciden directamente en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022. Según la contrastación de la hipótesis específica dos $F_{Cal} = 232.534$. Además la constante: Los desafíos del gobierno electrónico se relaciona 0.74 en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022.
- CUARTA.-** Concluimos que los beneficios del gobierno electrónico inciden directamente en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022. Según contrastación de hipótesis específica tres $F_{Cal} = 304.588$. Además la constante: beneficios del gobierno electrónico se relaciona en 0.78 en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA.-** Se sugiere a los miembros de la comuna de la provincia de San Román promover activamente la implementación del gobierno electrónico, considerando su impacto positivo en la gestión pública de la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, según los resultados de 2022. Facilitar y fomentar el acceso a estas plataformas electrónicas puede contribuir a una gestión más eficaz y transparente.
- SEGUNDA.-** Se aconseja a los funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román llevar a cabo acciones específicas para aumentar los niveles de eficiencia y eficacia en sus operaciones. El objetivo es proporcionar un servicio más eficiente a los ciudadanos aprovechando adecuadamente las herramientas proporcionadas por el gobierno electrónico.
- TERCERA.-** Se insta a implementar procesos de mejora continua y garantizar la interoperabilidad de las plataformas de gobierno electrónico. Aprovechar completamente las herramientas tecnológicas disponibles puede potenciar la participación ciudadana y optimizar la eficacia de los servicios públicos. Un enfoque especial en la experiencia del usuario y la accesibilidad puede contribuir a una participación más activa por parte de la ciudadanía.
- CUARTA.-** Se propone implementar procesos de mejora en los servicios ofrecidos por la municipalidad, focalizándose en una interacción más efectiva y proporcionando la información necesaria a través de los medios disponibles en la actualidad. Esta medida busca generar un interés más sólido por parte de la población al facilitar el acceso a los servicios y aumentar la transparencia en la comunicación de información relevante.



REFERENCIAS

- Ahmad, F. y Quayum, M.J. (9 de noviembre de 2010). Gobierno electrónico centrado en el ciudadano. p. 9.
- Andía T. j. (2018) Desafíos de la economía electrónica y el desarrollo de un gobierno electrónico completamente funcional: un modelo de cuatro etapas. Información gubernamental trimestral, 18(2), 122-136.
- Backus, M. (2019). Gobierno electrónico y países en desarrollo: introducciones y ejemplos. Instituto Internacional para la Comunicación y el Desarrollo, Informe de Investigación No. 3, Países Bajos.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (Tercera). Grupo Editorial Patria.
- Banco Mundial. (2019). Manual de gobierno electrónico para países en desarrollo y el Centro para la Democracia y la Tecnología, Banco Mundial, Washington D.C.
- Campana, C. (2019). Gestión pública: la palabra, el movimiento, la ciencia y la comprensión de la gestión pública como un campo académico internacional. p. 15-22.
- Canales, M. (2006). *Metodologías de la investigación social*. LOM ediciones.
- Carrión, F. J. (2019). Factores que afectan la adopción del gobierno electrónico en Zambia. Revista electrónica de sistemas de información en países en desarrollo, 38(4):1-13.
- Chopra, V. K. (Editor). (1997). El espejismo del buen gobierno. Hacia una buena gobernanza, Konark: S.K.
- Coleman S. (2020). Oportunidades y desafíos de la gobernanza electrónica en África. Universidad de Oxford; Prensa de la Universidad de Oxford.
- Cox, J. y Dale, B.G. (2001). Calidad de servicio y comercio electrónico: un análisis exploratorio. Gestión de la calidad del servicio, 11(2): 121-31.
- Cruz. C. P. (2019) Estrategias y modelos de economía electrónica y nuevas oportunidades y amenazas. p. 45-67
- Dadá, D. (2019). El fracaso del gobierno electrónico en los países en desarrollo: una revisión de la literatura. Revista electrónica sobre sistemas de información en países en desarrollo, 26 (7): 1-10.



- Deyas, M.S. (2020). Gobierno electrónico en un país en desarrollo: enfoque centrado en el ciudadano para el éxito. En t. J. Gobierno electrónico, 1(1): 38-51.
- Díaz, J. W. (2003). Diseño de investigación: enfoque de métodos cualitativos, cuantitativos y mixtos (2ª ed.) p. 67-89
- Drucker, P. F. (2011). Gobernanza electrónica en contexto, gobernanza electrónica y democracia electrónica: vivir y trabajar en el mundo conectado. Centro de la Commonwealth para la Gobernanza Electrónica.
- Esteves, A., Andersson, A. (2019) El próximo paso del gobierno electrónico en los países en desarrollo. Departamento de Informática, Universidad de Orebro, Suecia.
- Estevesi, A. M (2011). Un enfoque innovador para la transformación del gobierno electrónico. Revista internacional de gestión de valor y cadenas de suministro, 2(1): 22-43.
- Field, J. M., Heim, G. R. y Sinha, K. K. (2014). Gestión de la calidad en el sistema eservice: Desarrollo y aplicación de un modelo de procesos. Gestión de producción y operaciones, 13(4): 291-306.
- García, S. y Kumar, M. (2019). Integración de modelos de comercio electrónico para soluciones de gobierno: metodologías y procesos orientados al servicio centrados en el ciudadano. Hershey, PA, EE. UU.: Referencia en ciencias de la información.
- Garson, D. G. (2018). Tecnologías de la información y aplicaciones informáticas en la administración pública: problemas y tendencias. p. 34-56
- Ghosh, S., Surjadjaja, H. y Antony, J. (2014). Optimización de los determinantes de la operación del eservice. Revista de gestión de procesos comerciales, 10(6): 616-636.
- Girón, O. A. (2010). Desafíos de la adopción de servicios de gobierno electrónico en Arabia Saudita desde una perspectiva de e-Ready Citizen. Academia Mundial de Ciencias, Ingeniería y Tecnología, 66.
- Gómez, K. A. (2012). Medición de la calidad del servicio electrónico desde la perspectiva de los clientes: un estudio empírico sobre los servicios bancarios. Revista Internacional de Investigación de Finanzas y Economía, 91: 123-137



- Gronlund, A. (2002). Gobierno electrónico: diseño, aplicaciones y gestión. p. 56-99.
- Gullen, P. O. (2018). Internet y la comunicación ciudadana con el gobierno: ¿Importa el medio? *Comunicación Política*, 16: 409-428.
- Heeks, R. (2011). Comprender la gobernanza electrónica para el desarrollo, serie de documentos de trabajo de i-gobierno. Instituto de Políticas y Gestión del Desarrollo. 78-99.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-hill / Interamericana Editores.
- Ho, A. (2012). La reinención de los gobiernos locales y la iniciativa del gobierno electrónico. p. 67-69.
- Hossan, C. G. (2019). Factores de éxito y fracaso para la implementación de proyectos de gobierno electrónico en países en desarrollo: un estudio sobre la percepción de los funcionarios gubernamentales. p. 56-89.
- Islam, M. Z. y Khair, R. (2020). Preparación del gobierno electrónico en Bangladesh: un análisis explicativo. *Revista JU de Tecnología Internacional*, 1: 19-26
- Islam, R. (2020). ¿Los gobiernos más transparentes gobiernan mejor? Documento de trabajo de investigación de políticas del Banco Mundial No. 3077.
- Jaeger, P. T. (2003). El cable sin fin: el gobierno electrónico como fenómeno global. *Información Gubernamental Trimestral*, 20(4): 323–331.
- Jehan, S. N. y Nishantha, G.G.D. (2009). Gestión del cambio en el regobierno electrónico y en la reingeniería. p. 88-99
- Kalsi, NS, Kiran, R. y Vaidya, SC (2009). E-gobierno efectivo para el buen gobierno en el Perú. p. 5(1): 212-229.
- Kasubiene, L. y Vanagas, P. (2007). Supuestos de las evaluaciones de calidad de los servicios de gobierno electrónico. *Ingeniería Económica*, 5(55): 68-74.
- Kumar, V. Y. (2007). Factores para la adopción exitosa del gobierno electrónico: un marco conceptual. *Revista Electrónica de Gobierno Electrónico*, 5(1): 63-77.



- Lagos, R. A. (2012). Evaluación de la implementación del gobierno electrónico en los países árabes, *International Journal of Information Technology and Business Management*, 5(1): 20-40.
- Leer, A. (2000). *Bienvenido al mundo conectado: sintonice el futuro digital*. Pearson, Harlow/Londres.
- Li, H. y Suomi, R. (2007). Evaluación de la calidad del servicio electrónico: un modelo de evaluación basado en procesos transaccionales. En Remenyi, Dan (editor) *Actas de ECIME 2007. La Conferencia Europea sobre Gestión y Evaluación de la Información*. Montpellier, Francia 2021. Septiembre 2007, pp.331-340.
- Liga Awami de Bangladés. (2008). *El manifiesto y programa de la Liga Awami de Bangladesh modificado hasta el 24 de julio de 2009*, consultado el 20 de abril de 2010,
- Medina, K. P. (2019). *Buen gobierno y desarrollo económico en África: una introducción sobre un buen gobierno y desarrollo económico*. p. 56.
- Mehra, R. (2004). *Getting to Transformation, a Management Handbook*, Macmillan India Ltd., and Nueva Delhi.
- Mejía, R. P. (2012). *Administración electrónica: factores para el funcionamiento de una buena oficina electrónica*. p. 45.89
- Muir, A. y Oppenheim, C. (2002). *Desarrollos de Políticas Nacionales de Información a Nivel Mundial en Gobierno Electrónico*. *Revista de Ciencias de la Información*, 28(3): 173 – 186.
- Ncube, C. (2005). *Buen gobierno-desarrollo participativo y reducción de la pobreza: una evaluación del proyecto de ley de las ONG en Zimbabwe*. Tesis de Postgrado inédita. Universidad de Birmingham: Birmingham: Reino Unido.
- OCDE. (2001). *Ciudadanos como socios: información, consulta y participación pública en la formulación de políticas*, París.
- Ongei, R. D. y Castro, D. (2008). *Calidad de Vida Digital*. La Fundación de Innovación y Tecnología de la Información, págs. 137–145.
- Pérez, U. O. (2011). *Libro blanco sobre la transformación de la prestación de servicios públicos*. En: *Administración*, (Editor). *Gaceta del Gobierno de Perú*, pág. 34.



- Pitman, A. (2006). Lograr mejores resultados gubernamentales de manera eficiente y eficaz a través del gobierno electrónico. p. 66-88
- Pitts, D.W. y S. Fernández (2016). El estado de la investigación en gestión pública: un análisis del alcance y la metodología. p. 399-420.
- PNUD (División de Desarrollo Gerencial y Gobernanza). (1997). Reconceptualizing Governance, Nueva York: PNUD (División de Desarrollo Gerencial y Gobernanza).
- PNUD. (2007). Pro-Poor Public Service Delivery with ICTs (E-Note 11), "Hacer que la gobernanza electrónica local funcione para lograr los objetivos de desarrollo del milenio.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2003). Las iniciativas de gobernanza urbana (TUGI). Medio Ambiente y Urbanización, 15(1): 159-169.
- Ramilo, M. P. (2001) Avances del Gobierno electrónico, reforma del estado y modernización de la Administración Pública. p. 45
- Rojas, P. (2012). Evaluaciones de los consumidores de opciones de autoservicio basadas en nuevas tecnologías: una investigación de modos alternativos de calidad del servicio. Revista Internacional de Investigación en Marketing, 13(1): 29-51.
- Saha, P. y Zhoa, Y. (2005). Relación entre la calidad del servicio en línea y la satisfacción del cliente: un estudio en banca por Internet, Universidad de Lulea.
- Said, M. (2012). Entrega de servicios de gobierno electrónico: una evaluación del modelo de centro de información comunitario en la India. Revista interdisciplinaria de investigación contemporánea en negocios, 3(9): 1344-1359.
- Salinas, M. A. (2012). Coche de servicio electrónico móvil: una innovación en la prestación de servicios en Bangladesh. Informe de posgrado inédito. Universidad BRAC: Dhaka, Bangladesh.
- Sandoval, (2009). Buen gobierno y gobierno electrónico: aplicación de una metodología formal de análisis de resultados en el contexto de un mundo en desarrollo. Revista Internacional de Gobernanza Electrónica, 5: 22-54.



- Sandoval, S. A. (2008) Un modelo general de adopción de servicios de gobierno electrónico: exploración empírica. Conferencia de Investigación de Gestión Pública, Instituto de Políticas Públicas de Georgetown: Washington D.C.
- Santos, J. (2003). Calidad de servicio electrónico: un modelo de dimensiones de calidad de servicio virtual. *Calidad del servicio de gestión*, 13(3): 233-246.
- Saxena, KBC (2020). Hacia la excelencia en el gobierno electrónico. *Revista internacional de gestión del sector público*, 18 (6): 498 - 513.
- Scott, J. L. y Xie, Yu. (2005). *Ciencias Sociales Cuantitativas* (4ª ed). Londres: Sabio.
- Shapiro, AL (1999). *La revolución del control: cómo Internet está poniendo a las personas a cargo y cambiando el mundo que conocemos*. Nueva York: Fundación Century.
- Soria, J. I. (2019) *La Nueva Gestión Pública un Paradigma en las Ciencias Administrativas*, vol. 66, núm. 4 p. 573-597.
- Srivastava, D. y Sharma, B.K. (2019). Preparando a los ciudadanos como participantes activos en la gobernanza electrónica: la formación de ciudadanos electrónicos. *Revista internacional de ciencia y tecnología de la ingeniería*, 2(9): 4651-4654.
- Tapscott, D. y Caston, A. (1993). *Cambio de paradigma: la nueva promesa de la tecnología de la información*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Tonato, C. G. (2013). *Reforma de la gestión pública: un análisis comparativo entre los recientes desarrollos y perspectivas actuales*. p. 157-184.
- Trelles, RB (2019). *Principios y práctica de modelado de ecuaciones estructurales*. p. 23-77
- Trelles, V. (2019). *Gobierno electrónico para los países en desarrollo: oportunidades y desafíos*. *Revista electrónica sobre sistemas de información en países en desarrollo*, 18 (1): 1-24.
- Tunque, A. (2019) *Elementos para una concepción de la gestión pública, en las instituciones estatales*. p. 3-24.
- Vargas, A. (2018). *La administración electrónica como factor en el desarrollo de la sociedad de la información en el Perú*. p. 45-88



- Vargas, R. D., Singh, G., Smith, R.F.I. y Naz, R. (2018). Contribución de la tecnología de la información y la comunicación para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno. p. 454-898
- West, AP y Wind, J. (1996). Más allá de las pirámides: diseño de la empresa del siglo XXI. p. 34-56
- Yang, Z. (2001). Medición de la calidad del servicio electrónico y su vínculo con la lealtad del cliente, Universidad de Nuevo México.
- Yong, J.S.L. (2019). Promoción de enfoques centrados en los ciudadanos para los programas de gobierno electrónico: estrategias y perspectivas de las economías asiáticas, NCS, Singapur; en el Segundo Simposio de Alto Nivel de APEC sobre e-Gobierno, Acapulco, México.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Malhotra, A. (2002). Prestación de servicios de calidad a través de sitios web: una revisión crítica del conocimiento existente. Revista de la Academia de Ciencias del Marketing, 30(4): 362-375.
- Zukang, S. (2019). Encuesta de Gobierno Electrónico 2012: Gobierno Electrónico para la Gente. Nueva York: Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, Naciones Unidas.



ANEXOS



ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DE DIRECTORES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS SECUNDARIAS DEL DISTRITO DE SAN ANTÓN - AZÁNGARO, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	V. INDEPENDIENTE: (X): GOBIERNO ELECTRÓNICO		
¿Cómo incide el gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022?	Determinar la incidencia del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022	El gobierno electrónico incide directamente en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítem / Índices
			Fases del gobierno electrónico	Existe mayor interacción en línea Fomenta la transformación digital	a) Si b) No c) A Veces d) Casi Siempre
			Desafíos del gobierno electrónico	Brinda mayor acceso a la información Proporciona mayor privacidad y seguridad	
Beneficios del gobierno electrónico	Permite mejorar la eficiencia del sistema actual Mejora el proceso de gestión				
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	V. DEPENDIENTE: (Y) GESTIÓN PÚBLICA		
P₁: ¿Cómo incide las fases del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022? P₂: ¿Cómo incide los desafíos del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022? P₃: ¿Cómo incide los beneficios del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022?	O₁: Establecer la incidencia de las fases del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022 O₂: Identificar la incidencia de los desafíos del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022 O₃: Analizar la incidencia de los beneficios del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022	H₁: Las fases del gobierno electrónico inciden directamente en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022 H₂: Los desafíos del gobierno electrónico inciden directamente en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022 H₃: beneficios del gobierno electrónico inciden directamente en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítem / Índices
			Pilares de la gestión pública	Gestiona con responsabilidad los recursos con los que cuenta Actúa con objetividad	a) Si b) No c) A Veces d) Casi Siempre
			Funciones generales de la función pública	Elabora e implanta políticas públicas Controla las operaciones gubernamentales	
Características de la función pública	Existe una operación y distribución responsable Satisface las necesidades de los ciudadanos				



MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA																																																		
<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN El método de Investigación DEDUCTIVA, ANALÍTICA Y CIENTÍFICA</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN El diseño de investigación es No experimental</p> <p>DISEÑO ESPECÍFICO Para el presente estudio se estableció el diseño: $y = f(x)$</p> <p>Dónde: x = Variable independiente: Gobierno electrónico. y = Variable dependiente: Gestión pública. f = Función (V.I. V.D. = Ho / V.I. V.D. = Ha)</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN La investigación está orientada dentro del nivel No experimental.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Corresponde al tipo de investigación no experimental</p>	<p>POBLACIÓN La población de estudio está constituida por empleados públicos del municipalidad provincial de San Román – Puno, 2022</p> <p>Tabla 2 <i>Población: empleados públicos de la municipalidad provincial de San Román - Puno, 2022</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>N</th> <th>MUNICIPALIDAD</th> <th>N° de empleados públicos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Total</td> <td style="text-align: center;">494</td> </tr> </tbody> </table> <p>3.5.2. MUESTRA En éste sentido para obtener la muestra se aplicará la siguiente fórmula: Donde:</p> <table border="0"> <tr> <td>Población</td> <td>N=</td> <td>494</td> </tr> <tr> <td>Alfa(Error tipo I)</td> <td>$\alpha=$</td> <td>0.05</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Confianza(error tipo II)</td> <td>$\beta=1-\alpha/2$</td> <td>0.95</td> </tr> <tr> <td>Z de (1-$\alpha/2$)</td> <td>$Z(1-\alpha/2)$</td> <td>1.96</td> </tr> <tr> <td>Desviación estándar</td> <td>s=</td> <td>0,5</td> </tr> <tr> <td>Varianza</td> <td>s^2</td> <td>0,25</td> </tr> <tr> <td>Precisión</td> <td>d=</td> <td>0,07</td> </tr> </table> <p>Tamaño de muestra n= 141</p> $n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * S^2}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * S^2}$ $= \frac{494 * (1,96)^2 * (0,25)^2}{(0,07)^2(494 - 1) + (1,96)^2 * (0,25)^2}$ <p style="text-align: center;">n = 140, 528</p>	N	MUNICIPALIDAD	N° de empleados públicos				Total		494	Población	N=	494	Alfa(Error tipo I)	$\alpha=$	0.05	Nivel de Confianza(error tipo II)	$\beta=1-\alpha/2$	0.95	Z de (1- $\alpha/2$)	$Z(1-\alpha/2)$	1.96	Desviación estándar	s=	0,5	Varianza	s^2	0,25	Precisión	d=	0,07	<p>TÉCNICAS Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS Cuestionario</p> <p>Estructura del cuestionario. Variable: Gobierno electrónico</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fases de la gobernabilidad democrática</td> <td>02</td> </tr> <tr> <td>Desafíos del gobierno electrónico</td> <td>02</td> </tr> <tr> <td>Beneficios del gobierno electrónico</td> <td>02</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Total</td> <td style="text-align: center;">06</td> </tr> </tbody> </table> <p>Estructura del cuestionario. Variable: Gestión pública</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pilares de la gestión pública</td> <td>02</td> </tr> <tr> <td>Funciones generales de la función pública</td> <td>02</td> </tr> <tr> <td>Características de la función pública</td> <td>02</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Total</td> <td style="text-align: center;">06</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensión	Ítems	Fases de la gobernabilidad democrática	02	Desafíos del gobierno electrónico	02	Beneficios del gobierno electrónico	02	Total	06	Dimensión	Ítems	Pilares de la gestión pública	02	Funciones generales de la función pública	02	Características de la función pública	02	Total	06	<p>DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</p> <p>DISEÑO ESTADÍSTICO Por el estudio planteado se planteó el estadístico siguiente:</p> <p>PRUEBA CHI CUADRADO: Adoptó el siguiente procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prueba es bilateral y de dos colas. • Nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (5%) • Prueba Estadística: Chi cuadrada. Cálculo de estadístico de prueba
N	MUNICIPALIDAD	N° de empleados públicos																																																			
Total		494																																																			
Población	N=	494																																																			
Alfa(Error tipo I)	$\alpha=$	0.05																																																			
Nivel de Confianza(error tipo II)	$\beta=1-\alpha/2$	0.95																																																			
Z de (1- $\alpha/2$)	$Z(1-\alpha/2)$	1.96																																																			
Desviación estándar	s=	0,5																																																			
Varianza	s^2	0,25																																																			
Precisión	d=	0,07																																																			
Dimensión	Ítems																																																				
Fases de la gobernabilidad democrática	02																																																				
Desafíos del gobierno electrónico	02																																																				
Beneficios del gobierno electrónico	02																																																				
Total	06																																																				
Dimensión	Ítems																																																				
Pilares de la gestión pública	02																																																				
Funciones generales de la función pública	02																																																				
Características de la función pública	02																																																				
Total	06																																																				



		$n = 140, 528 <> 141$	
		$n = 141$	
Tabla 3			
<i>Muestra: empleados públicos de la municipalidad provincial de San Román - Puno, 2022</i>			
N	MUNICIPALIDAD	N° DE EMPLEADOS	MUESTRA
1	Municipalidad provincial de San Román	494	141
TOTAL		494	141

FUENTE: *Propio del investigador*



ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO

ENCUESTA PARA EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD

PROVINCIAL DE SAN ROMÁN

Instrucciones

A continuación, le planteamos un conjunto de preguntas las cuales debe responder con sinceridad. Esta encuesta es de carácter anónimo y confidencial. Ponga una cruz dentro del cuadro que elija considerando que: Si= S, No= N, A veces= AV, Casi siempre= CS. Agradecemos su colaboración y participación:

ESCALA DE VALORACIÓN

S: Si	N: No	AV: A veces	CS: Casi Siempre
1	2	3	4

Componente	INDICADORES	S	N	AV	CS
FASES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	¿Cree Ud. que existe mayor interacción y acceso en línea haciendo uso de los medios digitales para la mejora de la gestión pública?	1	2	3	4
	¿Piensa Ud. que la transformación digital es ahora un imperativo del sector público para la mejora de la gestión pública?	1	2	3	4
Sub Total		1	2	3	4
Componente	INDICADORES	S	N	AV	CS
DESAFÍOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	¿Aprecia Ud. si el gobierno electrónico brinda mayor acceso a la información mediante el formato digital?	1	2	3	4
	¿Aprecia Ud. si el gobierno digital proporciona mayor privacidad y seguridad referente a la protección de la información?	1	2	3	4
Sub Total		1	2	3	4
Componente	Indicadores	S	N	AV	CS
BENEFICIOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	¿Observa Ud. si el gobierno electrónico permite mejorar la eficiencia del sistema actual mejorando la satisfacción del cliente?	1	2	3	4
	¿Piensa Ud. si el gobierno electrónico permite la mejora del proceso de gestión para organizar y disminuir la complejidad?	1	2	3	4
Sub Total					



PUNTAJE TOTAL				
----------------------	--	--	--	--

Observaciones Personales:

Este espacio está dirigido a sus opiniones, dudas, sugerencias, etc. con relación al instrumento que acaba de contestar. En el espacio siguiente exponga su opinión. **Muchas gracias por su colaboración.**

GRACIAS



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO

INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS
ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO
ENCUESTA PARA EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ROMÁN

Instrucciones

A continuación le planteamos un conjunto de preguntas las cuales debe responder con sinceridad. Esta encuesta es de carácter anónimo y confidencial. Ponga una cruz dentro del cuadro que elija considerando que: Si= S, No= N, A veces= AV, Casi siempre= CS. Agradecemos su colaboración y participación:

ESCALA DE VALORACIÓN

S: Si	N: No	AV: A veces	CS: Casi Siempre
1	2	3	4

Componente	INDICADORES	S	N	AV	CS
PILARES DE LA GESTIÓN PÚBLICA	¿Aprecia Ud. si en la municipalidad de la provincia de San Román se gestiona con responsabilidad los recursos con los que cuenta?	1	2	3	4
	¿Observa Ud. si en la municipalidad de la provincia de San Román se actúa con objetividad?	1	2	3	4
Sub Total					
Componente	INDICADORES	S	N	AV	CS
FUNCIONES GENERALES DE LA GESTIÓN PÚBLICA	¿Aprecia Ud. si cumple con las funciones generales de la gestión pública, elaborando e implantando políticas públicas?	1	2	3	4
	¿Aprecia Ud. si la gestión pública controla y optimiza las operaciones gubernamentales?	1	2	3	4
Sub Total					
Componente	Indicadores	S	N	AV	CS
CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN PÚBLICA	¿Aprecia Ud. si en la gestión pública existe una operación y una distribución responsable de los recursos?	1	2	3	4
	¿Aprecia Ud. si la gestión pública satisface las necesidades de los ciudadanos y mejora sus condiciones de vida?	1	2	3	4



Sub Total				
PUNTAJE TOTAL				

Observaciones Personales:

Este espacio está dirigido a sus opiniones, dudas, sugerencias, etc. con relación al instrumento que acaba de contestar. En el espacio siguiente exponga su opinión. **Muchas gracias por su colaboración.**

GRACIAS

ANEXO 3 BASE DE DATOS

VARIABLE INDEPENDIENTE

GOBIERNO ELECTRÓNICO

TABLA DE VALORACIÓN

N°	Dimensiones				Valoración total
	Sí/1	No/2	A Veces/3	Casi Siempre/4	
1	X	X	X	✓	CASI SIEMPRE/4
2	✓	X	X	X	SI/1
3	X	✓	X	X	NO/3
4	X	X	✓	X	A VECES/3
5	X	X	X	✓	CASI SIEMPRE/4
6	X	X	✓	X	A VECES/3

VARIABLE DEPENDIENTE

GESTIÓN PÚBLICA

TABLA DE VALORACIÓN

N°	Dimensiones				Valoración total
	Sí/1	No/2	A Veces/3	Casi Siempre/4	
1	X	X	✓	X	A VECES/3
2	X	X	✓	X	A VECES/3
3	X	✓	X	X	NO/3
4	X	✓	X	X	NO/3
5	X	X	✓	X	A VECES/3
6	X	X	✓	X	A VECES/3



ANEXO 4 FICHAS DE VALIDEZ DE INSTRUMENTOS (S)

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
EL QUE SUSCRIBE, DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA, METODÓLOGO Y ESPECIALISTA EN INVESTIGACION CIENTIFICA.

HACE CONSTAR:

Investigador: ALDO WILBER DIANDERAS TAMAYO

Doctor en: ADMINISTRACIÓN

Doctorado en: ADMINISTRACIÓN

Título del proyecto de tesis: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN – PUNO, 2022**

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre “Gobierno Electrónico”

Apellidos y nombres de juicio de experto: Dr. CONDORI AMANQUI JAVIER A.

Mediante el presente documento hago constar, que el instrumento de investigación para recolección de datos, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser válido y por lo tanto apto para ser aplicado en el logro de objetivos planteados en la investigación.

Se expide el presente documento para los fines que vea por conveniente.

Juliaca 30 de agosto del 2023



JAVIER A. CONDORI AMANQUI
Mgtr. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR
GRADO ACADÉMICO: DOCTOR
DNI: 02443751
FIRMA DEL EXPERTO



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

EL QUE SUSCRIBE, DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA, METODÓLOGO Y ESPECIALISTA EN INVESTIGACION CIENTIFICA.

HACE CONSTAR:

Investigador: ALDO WILBER DIANDERAS TAMAYO

Doctor en: ADMINISTRACIÓN

Doctorado en: ADMINISTRACIÓN

Título del proyecto de tesis: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN – PUNO, 2022**

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Gestión pública”

Apellidos y nombres de juicio de experto: Dr. CONDORI AMANQUI JAVIER A.

Mediante el presente documento hago constar, que el instrumento de investigación para recolección de datos, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser válido y por lo tanto apto para ser aplicado en el logro de objetivos planteados en la investigación.

Se expide el presente documento para los fines que vea por conveniente.

Juliaca 30 de agosto del 2023



JAVIER A. CONDORI AMANQUI
Mgtr. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR
GRADO ACADÉMICO: DOCTOR
DNI: 02443751
FIRMA DEL EXPERTO



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

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN – PUNO, 2022**

VARIABLE INDEPENDIENTE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

INVESTIGADOR: ALDO WILBER DIANDERAS TAMAYO


NOMBRE DEL EXPERTO: Dr. JAVIER ALFREDO CONDORI AMANQUI

ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

OBSERVACIONES GENERALES

NINGUNA POR CONSIDERAR


JAVIER A. CONDORI AMANQUI
 Mgtr. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR
 GRADO ACADÉMICO: DOCTOR
 DNI: 02443751
FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN – PUNO, 2022**

VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN PÚBLICA

INVESTIGADOR: ALDO WILBER DIANDERAS TAMAYO

NOMBRE DEL EXPERTO: Dr. JAVIER ALFREDO CONDORI AMANQUI

ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

OBSERVACIONES GENERALES

NINGUNA POR CONSIDERAR


JAVIER A. CONDORI AMANQUI
 Mgr. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR
 GRADO ACADÉMICO: DOCTOR
 DNI: 02443751
FIRMA DEL EXPERTO



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE APLICACIÓN
POR JUICIO DE EXPERTOS**

TÍTULO DE TESIS	GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN – PUNO, 2022
NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUTOR	ALDO WILBER DIANDERAS TAMAYO
DENOMINACIÓN DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO

Después de haber leído las matrices de consistencia, operacionalización de variables y matriz del instrumento de recojo de datos; y analizado los ítems/preguntas del instrumento correspondiente. Lea Ud. los siguientes ítems dándoles un puntaje para su validación marcando los números del puntaje del cuadro según considere:

1. Completamente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Completamente de acuerdo

VARIABLE INDEPENDIENTE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Componente	INDICADORES	1	2	3	4	5
FASES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	¿Cree Ud. que existe mayor interacción y acceso en línea haciendo uso de los medios digitales para la mejora de la gestión pública?				4	
	¿Piensa Ud. que la transformación digital es ahora un imperativo del sector público para la mejora de la gestión pública?				4	
Sub Total					8	
Componente	INDICADORES	1	2	3	4	5
DESAFÍOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	¿Aprecia Ud. si el gobierno electrónico brinda mayor acceso a la información mediante el formato digital?				4	
	¿Aprecia Ud. si el gobierno digital proporciona mayor privacidad y seguridad referente a la protección de la información?				4	
Sub Total					8	
Componente	Indicadores	1	2	3	4	5



BENEFICIOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	¿Observa Ud. si el gobierno electrónico permite mejorar la eficiencia del sistema actual mejorando la satisfacción del cliente?				4	
	¿Piensa Ud. si el gobierno electrónico permite la mejora del proceso de gestión para organizar y disminuir la complejidad?				4	
Sub Total					8	
PUNTAJE TOTAL					24	

OBSERVACIONES PERSONALES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: NINGUNA

DATOS GENERALES DEL EXPERTO:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS DEL EXPERTO: PORTILLO CALSINA DARIO

INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD ANDINA "NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. DARIO PORTILLO CALSINA
CAP: 3759



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE APLICACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE TESIS	GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN – PUNO, 2022
NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUTOR	ALDO WILBER DIANDERAS TAMAYO
DENOMINACIÓN DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO

Después de haber leído las matrices de consistencia, operacionalización de variables y matriz del instrumento de recojo de datos; y analizado los ítems/preguntas del instrumento correspondiente. Lea Ud. los siguientes ítems dándoles un puntaje para su validación marcando los números del puntaje del cuadro según considere:

6. Completamente en desacuerdo
7. En desacuerdo
8. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
9. De acuerdo
10. Completamente de acuerdo

VARIABLE INDEPENDIENTE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Componente	INDICADORES	1	2	3	4	5
PILARES DE LA GESTIÓN PÚBLICA	¿Aprecia Ud. si en la municipalidad de la provincia de San Román se gestiona con responsabilidad los recursos con los que cuenta?				4	
	¿Observa Ud. si en la municipalidad de la provincia de San Román se actúa con objetividad?				4	
Sub Total					08	
Componente	INDICADORES	1	2	3	4	5
FUNCIONES GENERALES DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	¿Aprecia Ud. si cumple con las funciones generales de la gestión pública, elaborando e implantando políticas públicas?				4	
	¿Aprecia Ud. si la gestión pública controla y optimiza las operaciones gubernamentales?				4	
Sub Total					08	



Componente	Indicadores	1	2	3	4	5
CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	¿Aprecia Ud. si en la gestión pública existe una operación y una distribución responsable de los recursos?				4	
	¿Aprecia Ud. si la gestión pública satisface las necesidades de los ciudadanos y mejora sus condiciones de vida?				4	
Sub Total					08	
PUNTAJE TOTAL					24	

OBSERVACIONES PERSONALES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: NINGUNA

DATOS GENERALES DEL EXPERTO:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS DEL EXPERTO: PORTILLO CALSINA DARIO

INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD ANDINA "NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
 Dr. DARIO PORTILLO CALSINA
 CAP: 3759

ANEXO 5 FICHAS DE EVIDENCIAS DEL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS









ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital:

Fecha de entrega: 04/12/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Aldo Wilber Dianderas Tamayo

Dirección: Av. Circunvalación 1069

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 45673470

Teléfono: 954959999 email: aldowdianderas@gamil.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Doctorado

Escuela Profesional o Mención: En Administración

Título o Grado Académico a optar: Doctor en Administración

Asesor: Dr. Robbins Flores Aguilar

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
 Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN – PUNO, 2022

Palabras claves, (3 a 5 términos): documento, gobierno electrónico, gestión pública, magnético

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1,2?
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, entré otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 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 – P69



Firma de Autor



huella digital

04 de Diciembre del 2024

Fecha