



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INFORMÁTICA



TESIS

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO 2022

PRESENTADA POR:

ANGEL JOGUES CALSINA PONCE

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN INFORMÁTICA

CON MENCIÓN EN: GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES

PUNO, PERÚ

2024

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO 2022

AUTOR

ANGEL JOGUES CALSINA PONCE

RECuento DE PALABRAS

22986 Words

RECuento DE CARACTERES

108626 Characters

RECuento DE PÁGINAS

98 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

7.6MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 18, 2024 5:00 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 18, 2024 5:03 PM GMT-5

● **17% de similitud general**

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

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



José P. Tito Lipa
Ing. Estadístico e Informático D.Sc.
CIP. 159645



Resumen



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INFORMÁTICA

TESIS

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO 2022



PRESENTADA POR:

ANGEL JOGUES CALSINA PONCE

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN INFORMÁTICA

CON MENCIÓN EN: GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

.....
D.Sc. ANGEL JAVIER QUISPE CARITA

PRIMER MIEMBRO

.....
M.Sc. ROBERTO ELVIS ROQUE CLAROS

SEGUNDO MIEMBRO

.....
M.Sc. ELQUI YEYE PARI CONDORI

ASESOR DE TESIS

.....
D.Sc. JOSE PANFILO TITO LIPA

Puno, 27 de setiembre de 2024.

ÁREA: Redes y comunicaciones.

TEMA: El Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en la Universidad Nacional del Altiplano 2022.

LÍNEA: Gerencia de tecnologías de información y comunicaciones.



DEDICATORIA

A mi amada familia, cuyo apoyo incondicional ha sido mi luz y mi fuerza a lo largo de este viaje académico.

Vuestra constante comprensión, aliento y amor han sido el motor que me ha impulsado en cada paso de este camino.

A mis padres, por su sacrificio y dedicación, y a mis hermanos, por su compañerismo y alegría compartida. A cada uno de ustedes, mi gratitud eterna.

Esta tesis es un tributo a su amor y un reflejo de la inspiración que encuentro en ustedes cada día. ¡Gracias por ser mi mayor motivación y mi mayor orgullo!

Angel Jogues Calsina Ponce.



AGRADECIMIENTOS

Quisiera expresar mi sincero agradecimiento a la Universidad Nacional del Altiplano por proporcionarme los recursos propicios para llevar a cabo esta investigación.

Su apoyo incondicional como el respaldo de sus profesores y personal administrativo, han sido fundamentales en el desarrollo de esta tesis.

Agradezco profundamente el compromiso de la institución con la excelencia académica y su contribución a mi crecimiento profesional. Este logro no habría sido posible sin su invaluable colaboración.

Angel Jogues Calsina Ponce.



ÍNDICE GENERAL

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

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1	Marco teórico	5
1.1.1	TICs	5
1.1.2	Gobierno electrónico	5
1.1.3	Gobierno electrónico y digital	6
1.1.4	Transparencia	7
1.1.5	Participación ciudadana	7
1.1.6	Accesibilidad	7
1.1.7	Relevancia	7
1.1.8	Confiabilidad	8
1.1.9	Gestión administrativa	8
1.1.10	Planeación	9
1.1.11	Organización	9
1.1.12	Dirección	9
1.1.13	Control	10
1.1.14	Sistemas de procesos estratégicos	10
1.1.15	Sistemas de procesos funcionales	10
1.1.16	Sistemas de procesos de soporte	11
1.2	Antecedentes	12
1.2.1	Internacionales	12



1.2.2	Nacionales	15
1.2.3	Locales	19

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1	Identificación del problema	21
2.2	Enunciados del problema	21
2.2.1	Problema general	21
2.2.2	Problemas específicos	21
2.3	Justificación	22
2.4	Objetivos	22
2.4.1	Objetivo general	22
2.4.2	Objetivos específicos	23
2.5	Hipótesis	23
2.5.1	Hipótesis general	23
2.5.2	Hipótesis específicas	23

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	Lugar de estudio	24
3.2	Población	24
3.3	Muestra	25
3.3.1	Muestra Estratificada por Área	27
3.4	Método de investigación	28
3.4.1	Enfoque de investigación	28
3.4.2	Tipo de investigación	29
3.4.3	Diseño de investigación	29
3.5	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	30
3.5.1	Descripción detallada del uso de materiales, equipos, insumos, entre otros	30
3.5.2	Descripción de variables a ser analizados en el objetivo específico	31
3.5.3	Aplicación de prueba estadística inferencial	32

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Resultados	34
4.1.1	Gobierno electrónico y la gestión administrativa	34



4.1.2	Gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos	40
4.1.3	Gobierno electrónico y sistemas de procesos funcionales	46
4.1.4	Gobierno electrónico y sistemas de procesos de soporte	51
4.2	Discusión	56
	CONCLUSIONES	57
	RECOMENDACIONES	58
	BIBLIOGRAFÍA	59
	ANEXOS	65



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Población de personal administrativo que interactúa con el gobierno electrónico	25
2. Nivel de confianza	27
3. Muestra de personal administrativo que interactúa con el gobierno electrónico	28
4. Grado de relación según coeficiente de correlación	30
5. Distribución de frecuencia del gobierno electrónico y gestión de administrativa	34
6. Prueba de normalidad de la Gobierno electrónico y Gestión de administrativa	38
7. Correlación entre la Gobierno electrónico y Gestión de administrativa	39
8. Distribución de frecuencia del gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos	40
9. Prueba de normalidad de la Gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos	44
10. Correlación entre la Gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos	45
11. Distribución de frecuencia del gobierno electrónico y los sistemas de procesos funcionales	46
12. Prueba de normalidad de la Gobierno electrónico y los sistemas de procesos funcionales	49
13. Correlación entre la Gobierno electrónico y los sistemas de procesos funcionales	50
14. Distribución de frecuencia del gobierno electrónico y los sistemas de procesos de soporte	51
15. Prueba de normalidad de la Gobierno electrónico y los sistemas de procesos de soporte	54
16. Correlación entre la Gobierno electrónico y los sistemas de procesos de soporte	55



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Funciones del administrador como ciclo administrativo	8
2. Ubicación de la Universidad Nacional del Altiplano	24
3. Gobierno electrónico y gestión de administrativa	35
4. Dispersión de datos entre Gobierno electrónico y Gestión de administrativa	37
5. Gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos	41
6. Dispersión de datos entre Gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos	43
7. Gobierno electrónico y los sistemas de procesos funcionales	47
8. Dispersión de datos entre Gobierno electrónico y los sistemas de procesos funcionales	48
9. Gobierno electrónico y los sistemas de procesos de soporte	52
10. Dispersión de datos entre Gobierno electrónico y los sistemas de procesos de soporte	53



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Matriz de consistencia	65
2. Instrumentos de recolección de datos para la variable Gobierno Electrónico	67
3. Instrumentos de recolección de datos para la variable Gestión Administrativa	70
4. Validez de los instrumentos a juicio de expertos	73
5. Base de datos de la primera variable: Gobierno electrónico	77
6. Base de datos de la segunda variable: Gestión de administrativa	81
7. Declaración jurada de autenticidad de tesis	85
8. Autorización para repositorio de tesis o trabajo de investigación en el repositorio institucional	86



ACRÓNIMOS

COVID-19	: Coronavirus de 2019
G2C	: Gobierno a Ciudadano
GA	: Gestión administrativa
GE	: Gobierno electrónico
OEA	: Organización de los Estados Americanos
ONGEI	: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática
RENIEC	: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
SAT	: Servicio de Administración Tributaria
SPE	: Sistemas de procesos estratégicos
SPF	: Sistemas de procesos funcionales
SPS	: Sistemas de procesos de soporte
SUNAT	: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
TI	: Tecnologías de información
TIC	: Tecnologías de Información y Comunicación
UGEL	: Unidades de gestión educativa locales
UNA	: Universidad Nacional del Altiplano
V1	: Variable 1
V2	: Variable 2



RESUMEN

La investigación aborda la problemática del poco manejo y utilización de las herramientas tecnológicas la cual influye en una apropiada gestión administrativa. El objetivo general comprende en determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y la gestión de administrativa en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano. La investigación se ubicó dentro de un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental con un diseño descriptivo correlacional, la población objetiva comprendió a 249 usuarios y como muestra probabilística 152 usuarios en el año académico 2022 en las unidades administrativas de sociales, biomédicas, ingenierías y oficinas estratégicas. Se realizó una encuesta a los usuarios utilizando un cuestionario para evaluar su percepción del gobierno electrónico y su percepción de la gestión de administrativa, la encuesta permitió realizar una evaluación general, moderada y espontanea de las opiniones de los usuarios. Los resultados muestran que el gobierno electrónico y la gestión administrativa están positiva y moderadamente correlacionadas, determinada a través del coeficiente de correlación Rho Spearman $Rho = 0,585$. Se concluye que entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa existe un nivel de correlación positiva considerable, ya que el dominio de las herramientas tecnológicas incrementara en la eficiencia de la gestión administrativa.

Palabras clave: Gestión administrativa, gobierno electrónico, percepción, procesos de soporte, procesos estratégicos, procesos funcionales.

ABSTRACT

The research addresses the problem of the poor management and use of technological tools which influences appropriate administrative management. The general objective is to determine the relationship between electronic government and administrative management in the perception of users of the Universidad Nacional del Altiplano. The research was located within a quantitative approach, non-experimental type with a descriptive correlational design, the target population comprised 249 users and as a probability sample 152 users in the academic year 2022 in the administrative units of social, biomedical, engineering and strategic offices. A survey of users was conducted using a questionnaire to evaluate their perception of e-government and their perception of administrative management; the survey allowed a general, moderate and spontaneous evaluation of the users' opinions. The results show that e-government and administrative management are positively and moderately correlated, as determined through the Rho Spearman correlation coefficient $Rho=0.585$. We conclude that there is a considerable level of positive correlation between e-government and administrative management, since the mastery of technological tools will increase the efficiency of administrative management.

Keywords: Administrative management, electronic government, perception, support processes, strategic processes, functional processes.



Dra. Mg. Ruth Al Meza Dumari
CIP. 90065

INTRODUCCIÓN

La presente investigación en mira a la era Digital: El Gobierno Electrónico como eje transformador de la Gestión Administrativa Universitaria, en el dinámico panorama de la educación superior universitaria, estos enfrentan al imperativo de adaptarse a un entorno en constante cambio, donde las demandas sociales, tecnológicas y económicas exigen respuestas innovadoras y eficientes. En este contexto, el Gobierno Electrónico (GE) emerge como una herramienta fundamental para modernizar la gestión administrativa universitaria, optimizar procesos, fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas, y, en última instancia, impulsar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El Gobierno Electrónico (GE) se define como el uso estratégico de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para transformar la forma en que las instituciones públicas interactúan con la ciudadanía, las empresas y entre sí. En el ámbito universitario, el Gobierno Electrónico (GE) se traduce en la implementación de herramientas tecnológicas que facilitan la gestión de recursos, la comunicación interna, la prestación de servicios y la toma de decisiones basada en datos.

Las universidades que adoptan el Gobierno Electrónico (GE) experimentan una serie de beneficios tangibles: optimización de procesos, mejora de la eficiencia y la productividad, fortalecimiento de la transparencia de información, mejora de la comunicación colaborativa con la satisfacción del usuario.

La implementación y manejabilidad efectiva del Gobierno Electrónico (GE) en las universidades requiere la integración de diversos componentes: infraestructura tecnológica robusta, plataformas digitales amigables, servicios en línea, gestión de datos eficiente, capacitación y sensibilización, y cultura de innovación y mejora continua.

La implementación del Gobierno Electrónico (GE) en las universidades no está exenta de retos: resistencia al cambio, brecha digital, ciberseguridad y costo de implementación y mantenimiento. A pesar de estos desafíos, las oportunidades que ofrece el GE son inmensas: modernización de la gestión, mejora de la calidad educativa, beneficios para el licenciamiento de la universidad y acreditación en las diferentes escuelas profesionales, fortalecimiento de la competitividad y mayor impacto social.



En definitiva, el Gobierno Electrónico se constituye como un catalizador fundamental para la transformación de la gestión administrativa universitaria. Su implementación efectiva permite optimizar procesos, fortalecer la transparencia, mejorar la comunicación y, en última instancia, impulsar el cumplimiento de los objetivos institucionales en un entorno cada vez más digitalizado y competitivo.

Las universidades que abracen el Gobierno Electrónico (GE) estarán mejor posicionadas para navegar con éxito los desafíos del presente y construir un futuro más próspero y sostenible. Este documento de introducción proporciona una visión general del Gobierno Electrónico en el contexto de la gestión administrativa universitaria. En las siguientes secciones, se profundizará en los aspectos clave de esta temática, incluyendo los modelos de implementación, los beneficios esperados, los desafíos a enfrentar y las estrategias para una adopción exitosa. Afectan y cambian los elementos que influyen en el crecimiento económico de una nación, desplazando el énfasis principalmente hacia la información, las ideas y la innovación, al tiempo que desbancan a los productos financieros y los rendimientos del sector real. Naturalmente, esto también depende de lo bien que se incorporen las TIC a las comunidades, lo que puede medirse utilizando las siguientes métricas: Ordenadores personales, comercio electrónico, telecomunicaciones e Internet. El uso generalizado de los medios electrónicos vendrá determinado por estos indicadores (Manrique, 2015).

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico

1.1.1 TICs

Las Tecnologías de la información y comunicación, según De Vita Montiel (2011) forman un grupo de aplicaciones, sistemas, instrumentos, técnicas y procedimientos relacionados con la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, que se pueden controlar en tiempo real. En Ochoa y Cordero (2002), indican que se trata de un grupo de procesos y productos que surgen de las nuevas herramientas (hardware y software), medios y vías de comunicación, vinculados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digital de la información.

Las TICs, según Cano y García (2018) como se citó en Thompson y Strickland (2004) definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización.

Desde tal perspectiva Mujica (2000) cree que las empresas enfocan ahora el conocimiento, la flexibilidad, la interacción, la economía, la velocidad, la independencia, la comunicación y el desarrollo de forma diferente como resultado de los avances técnicos en tecnología de la información, ordenadores y telecomunicaciones.

1.1.2 Gobierno electrónico

Gil y Luna (2008) existen en la literatura académica al menos tres diferentes formas de entender o conceptualizar al Gobierno Electrónico. El primer paso consiste en intentar formular una descripción precisa que englobe los componentes esenciales de lo que es o debe ser el gobierno electrónico. Enumerar las diversas iteraciones o usos del gobierno electrónico ha evolucionado hasta convertirse en un medio secundario de dilucidar su definición. El término "evolutivo" describe un tercer enfoque conceptual del gobierno electrónico que

tiene en cuenta sus múltiples etapas de desarrollo. La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática ONGEI (2013) se puede realizar trámites en línea. Por ejemplo, con (SUNAT), (SAT), el Banco de la Nación, el RENIEC, etc. Se establece un nuevo patrón de relación con el ciudadano y una nueva forma de operar de los organismos públicos. En lo que respecta a las personas u organizaciones dedicadas tanto a la prestación como a la recepción de servicios, la administración electrónica tiene una serie de usos (Urquiza y Suárez, 2011)

Para OEA (2022) esta sección presenta una recolección sistematizada de experiencias en las cuales se utilizan tecnologías de información como apoyo de actividades Gubernamentales (e-government) que se encuentran actualmente en ejecución en el grupo de países que se han incluido en la guía: Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela, Honduras, Nicaragua, Panamá, México, Guatemala y Costa Rica. Se pone así a disposición de autoridades y usuarios de la Guía, Información sobre los avances en el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la administración pública de estos países.

Para Alberto y Carlos (2022) afirman que se refiere al uso masivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el contexto de la modernización del Estado, que facilita el acceso y la prestación de servicios del gobierno y fomenta la participación y la transparencia en la administración pública en beneficio de la población en su conjunto..

1.1.3 Gobierno electrónico y digital

Según Quispe (2022) el Gobierno Electrónico representa una revolución en los métodos de administración gubernamental, y se emplean extensamente las tecnologías de información y comunicación en la administración, gestión y planificación como un modelo de gobierno. La meta es emplear las Tecnologías de la Información y Comunicación para mejorar los procesos de información y respaldo institucional que se proporcionan a individuos y organizaciones, y facilitar la generación de vías para aumentar la transparencia y la implicación de los ciudadanos.

Naser y Concha (2013) indican que el término (Gobierno Electrónico) (abreviado (GE) se refiere a un cambio de paradigma en la gestión gubernamental

que combina el uso extensivo de las TIC con modalidades de gestión, planificación y administración para crear un nuevo tipo de gobierno. Según esta perspectiva, el GE fundamenta y fomenta su uso en la administración pública con el objetivo de ayudar en la utilización de las TIC para mejorar la información y los servicios prestados a particulares y organizaciones, mejorar y agilizar los procedimientos de apoyo institucional y facilitar el establecimiento de vías para impulsar la apertura y la participación pública.

1.1.4 Transparencia

Se basa en el principio de transparencia, en sentido amplio significa realizar acciones conducentes a que las actuaciones, decisiones, normas y cualquier otra información sean visibles desde afuera (Hood, 2010). Y vinculado al gobierno electrónico significa información que se encuentra fácilmente accesible y fiable al ciudadano, que sea además relevante para la toma de decisiones, que se pueda comparar y que se presente de forma clara y oportuna (Gómez y Montesinos, 2015).

1.1.5 Participación ciudadana

La participación ciudadana se refiere a la participación activa tanto de los administradores como de los ciudadanos en la gobernanza de una comunidad, lo que facilita su participación en los procesos de toma de decisiones que pertenecen a la existencia colectiva, en particular en lo que respecta a la gestión y asignación de los recursos, junto con los costos y beneficios asociados a los mismos (Blanca et al., 2018 como se citó en Merino, 1996).

1.1.6 Accesibilidad

Un gobierno eficaz y accesible al público, que amplíe el alcance y el calibre de los servicios prestados. Mejorando el papel de terceros colaborados y llevarlos hacia un modelo de ventanilla única (Huaira, 2021).

1.1.7 Relevancia

La implementación del Gobierno Electrónico en las entidades públicas en cuanto a la relación Gobierno a Ciudadano (G2C), se conoce que el Estado Peruano en el marco de la modernización del Estado se ha preocupado por estar a

la vanguardia de las nuevas tecnologías y está utilizando nuevos mecanismos de comunicación para hacer efectivo la relación con los ciudadanos prestando atención a sus necesidades más inmediatas con la implementación del Gobierno Electrónico en los servicios, programas y actividades del estado (Fernandez, 2018).

1.1.8 Confiabilidad

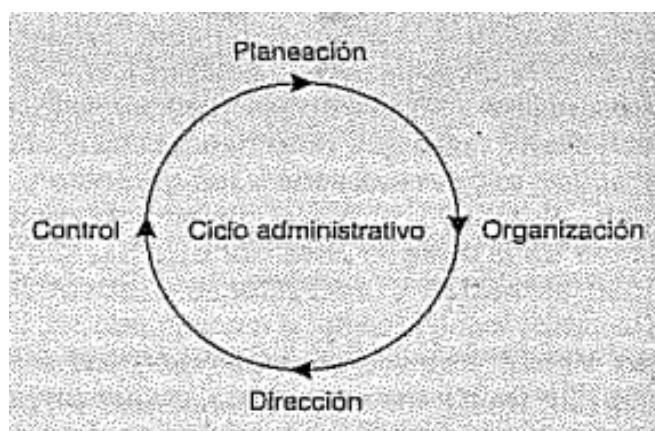
La confiabilidad en el gobierno electrónico universitario se define como la capacidad de los sistemas y plataformas digitales para operar de manera consistente, segura y sin interrupciones, brindando información precisa y resultados confiables a los usuarios, cumpliendo con los estándares de calidad, normativas y requisitos legales establecidos, y fomentando la confianza de la comunidad académica en la adopción y uso efectivo de estas herramientas tecnológicas para la gestión administrativa y los servicios universitarios.

1.1.9 Gestión administrativa

Según Chiavenato (2007) La teoría neoclásica sostiene que las responsabilidades del administrador se asemejan a los componentes de la gestión que Fayol estableció en su época (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar), pero con un aspecto renovado. Según la propuesta de Fayol, los escritores neoclásicos establecen el proceso administrativo como el eje central de su teoría utilitarista y ecléctica.

Figura 1

Funciones del administrador como ciclo administrativo



Nota. Extraído de Chiavenato (2007).

La gestión administrativa es el conjunto de acciones y estrategias integradas para lograr la máxima eficiencia en la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, tecnológicos, etc.) de una organización, con el fin de alcanzar sus metas y objetivos de manera efectiva, mediante la adecuada coordinación, motivación y supervisión del trabajo.

1.1.10 Planeación

El proceso sistemático y estructurado mediante el cual se determina el curso de acción futura que deberá seguir la empresa u organización, estableciendo los objetivos empresariales a lograr, definiendo estrategias, políticas y planes detallados para alcanzarlos, así como los recursos y metodologías necesarias, de manera eficaz y eficiente, en función del análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas tanto internas como del entorno organizacional (Chiavenato, 2007).

1.1.11 Organización

Chiavenato (2007) define la organización como un sistema social complejo que involucra interacciones entre personas, tecnología y procesos para lograr objetivos comunes. Implica estructuras formales e informales, así como relaciones de poder y comunicación. La organización se caracteriza por su dinamismo y capacidad de adaptación a cambios internos y externos. Su eficacia depende de la claridad de los roles, la coordinación eficiente y la alineación con la estrategia y los valores institucionales.

1.1.12 Dirección

Chiavenato (2007) define la dirección como el proceso de influir y guiar a los miembros de una organización para alcanzar los objetivos establecidos. Incluye la toma de decisiones, la comunicación efectiva, la motivación del personal y el establecimiento de metas claras. La dirección implica liderazgo, supervisión y coordinación de actividades para optimizar el desempeño y el cumplimiento de la misión y visión de la organización.

1.1.13 Control

Chiavenato (2007) concibe el control como un proceso integral dentro de la gestión organizativa, que se enfoca en monitorear y evaluar el desempeño de la organización en relación con sus objetivos y estándares predefinidos. Implica la recopilación y análisis de datos relevantes, la identificación de desviaciones entre el rendimiento real y el esperado, y la implementación de acciones correctivas cuando sea necesario. El control abarca tanto aspectos cuantitativos como cualitativos de la gestión, y se realiza en todos los niveles jerárquicos de la organización para garantizar la eficacia, eficiencia y cumplimiento de las metas establecidas.

1.1.14 Sistemas de procesos estratégicos

Bajo el enfoque universitario, el sistema de procesos estratégicos (SPE) es el Motor de la Planificación y Toma de Decisiones en las Universidades además permite la progresión regular de los procedimientos universitarios y automatiza las tareas clave de la administración universitaria para facilitar la toma de decisiones. Para lograr soluciones integrales y cohesivas en toda la organización (incluida una base de datos corporativa unificada, un sistema de correo electrónico singular, un sitio web institucional y una intranet perfectamente integrada con un entorno de aprendizaje virtual), es esencial evitar la redundancia en los esfuerzos y, al mismo tiempo, maximizar la eficiencia de los recursos en la mayor medida posible, se recomienda utilizar las TI de la forma más transversal posible a todos los procesos desarrollados por la institución.

Los sistemas de procesos estratégicos (SPE) son conjuntos de herramientas tecnológicas que permiten a las universidades planificar, organizar, dirigir y controlar sus procesos funcionales y de apoyo de manera eficiente y efectiva. Funcionan como el cerebro de la institución, proporcionando información crucial para la toma de decisiones estratégicas y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.1.15 Sistemas de procesos funcionales

Bajo el enfoque universitario, el Sistemas de procesos funcionales (SPF) también conocidos como sistemas de gestión universitaria o plataformas de

gestión universitaria, son herramientas tecnológicas que permiten a las instituciones de educación universitaria administrar sus procesos académicos, administrativos y financieros de manera eficiente y centralizada.

A. Funciones principales de los sistemas de procesos funcionales (SPF)

Gestión académica como admisión de estudiantes, registro de cursos, control de notas, generación de horarios, gestión de docentes, intranet, aula virtual, sistema de gestión de tutoría, entre otras.

Gestión administrativa como control financiero, gestión de recursos humanos, emisión de certificados, gestión de biblioteca, mantenimiento de instalaciones, entre otras.

Gestión de la investigación como gestión de proyectos de investigación, seguimiento de publicaciones, evaluación del desempeño de investigadores, validación de tesis, implementación de institutos de investigación, entre otras.

Comunicación y colaboración como plataformas de comunicación interna, foros de discusión, herramientas de colaboración en línea.

Análisis y toma de decisiones como generación de informes estadísticos, cuadros de mando, indicadores de gestión, entre otras.

1.1.16 Sistemas de procesos de soporte

Bajo el enfoque universitario, el Sistemas de Procesos de Soporte (SPS) es el pilar Tecnológico para la Gestión Administrativa Universitaria en la Era del Gobierno Electrónico.

En el entorno dinámico de la educación superior actual, las universidades se enfrentan al desafío de optimizar sus procesos administrativos para garantizar un funcionamiento eficiente y transparente. En este contexto, los Sistemas de Procesos de Soporte (SPS) emergen como herramientas tecnológicas indispensables para el cumplimiento de la gestión administrativa universitaria a través del gobierno electrónico.

Los Sistemas de Procesos de Soporte (SPS) son conjuntos de herramientas, hardware y software que brindan soporte a las actividades administrativas y logísticas de una institución educativa. Funcionan como la columna vertebral tecnológica que facilita la gestión de recursos, la comunicación interna, la toma de decisiones y el cumplimiento de las normativas vigentes.

1.2 Antecedentes

1.2.1 Internacionales

En la investigación de la Gobernanza electrónica en América Latina. Toluca, México: Publicación científica titulada "Estudio Comparativo de Portales Web de las Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay". Diseño descriptivo, población y muestra de cuatro leyes nacionales de gobierno electrónico en estudio cualitativo. Donde se describe que en América Latina, la gobernabilidad electrónica de los sujetos municipales se encuentra en pleno desarrollo e implementación, lo que demuestra que, si bien el uso de las tecnologías de la información ya es parte de la práctica de la gobernabilidad municipal, la integración es todavía en su fase inicial (Martínez, 2017).

El estudio del Gobierno Electrónico: Elementos de facilidad de uso y valor público de los Portales de Internet, México (tesis de maestría), Facultad de Ciencias Sociales. Los sitios web de las instituciones de gobierno local son herramientas técnicas que pueden resultar muy beneficiosas para la sociedad, ya que contribuyen a modernizar la administración estatal local y a aumentar la eficacia y eficiencia de las operaciones estatales. En este trabajo se han creado varios elementos de contenido para lograr una mayor usabilidad y valor público en los portales públicos de Internet, especialmente a nivel local (Sandoval, 2008).

En la investigación los métodos utilizados para una gobernanza electrónica eficaz (e-gobernanza) en tiempos de crisis es mixta: debido al uso de métodos cualitativos, se requiere una revisión sistemática de estudios recientes centrados en la gobernanza electrónica, el uso de métodos de revisión de documentos y registros como herramienta; A partir de métodos cuantitativos Ver, la tecnología observacional se ha utilizado como herramienta para realizar una lista de verificación de usabilidad, interactividad y usabilidad de los portales

ministeriales en América Latina para determinar el alcance de la implementación del gobierno electrónico en estos países. Instituciones públicas tan importantes, como los ministerios, no cumplen las condiciones mínimas de accesibilidad, interactividad y facilidad de uso para los ciudadanos a nivel de plataforma (Coronado y Estrada, 2022).

El objetivo del proyecto era mejorar la planificación estratégica, la evaluación institucional y la toma de decisiones mediante el Sistema de Información Estratégica para la Gestión Universitaria (SIE-GU), que se estableció e implantó en la Universidad de Otavalo. Se utilizó una técnica de diez etapas, que incluyó un análisis de la planificación estratégica, la disponibilidad y necesidad de información, su compatibilidad y la identificación de los procedimientos clave de la universidad. La implantación del SIE-GU permitió mejorar la gestión universitaria al automatizar la mayoría de los procesos y actividades relacionados con la planificación y evaluación institucional, así como agilizar significativamente el tratamiento y análisis de la información para la toma de decisiones (Albornoz et al., 2023).

Este estudio investiga el impacto de la administración administrativa y la tecnología de la información en el éxito de la administración electrónica a través del prisma de las técnicas de gestión del conocimiento. Para ello, se recopiló datos de 163 participantes del sector público de la región saudí de Al-Jouf. Este estudio emplea el modelo de ecuaciones estructurales por mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM) para evaluar y validar el modelo y las hipótesis de la investigación. El estudio concluyó que la tecnología de la información y la gestión administrativa mejoran en gran medida el éxito de la administración electrónica y los métodos de gestión del conocimiento (AlMulhim, 2023).

El estudio, que pretendía evaluar el impacto de la gobernanza electrónica en la administración pública utilizando el liderazgo digital como variable mediadora, se llevó a cabo en el Ministerio de Trabajo de la región central de Jordania. Se adoptó un enfoque descriptivo y analítico y se envió un cuestionario a las oficinas del Ministerio de Trabajo de toda la región central de Jordania. Se eligió una muestra de (97) personas, entre ellas (director o subdirector, jefe de departamento, supervisor o inspector y funcionario administrativo). El estudio se

basó en metodologías estadísticas como la estadística descriptiva y la estadística analítica (prueba de regresión múltiple), así como en hipótesis de estudio. El estudio descubrió que la gestión electrónica reduce gastos, flexibiliza el trabajo y ayuda a desarrollar una amplia red de interacciones entre los empleados (Alziyadat y Obidat, 2022).

En el marco de la Modernización este estudio examina la eficiencia de la implementación del Gobierno Electrónico y Digital en la administración institucional de los gobiernos regionales. Para este objetivo, se utilizó la técnica analítica sintética para examinar teorías sobre eficacia, gobierno electrónico, planificación, gestión institucional, transparencia y control. El cierre de la brecha técnica está diseñado para mejorar la eficacia de la gobernanza electrónica y digital. Se concluye que la gobernanza electrónica y digital garantiza una gestión pública eficaz y transparente, al tiempo que elimina la burocracia en todas las operaciones administrativas (Quispe, 2022).

Este artículo elaborado en la Universidad Estatal de Telecomunicaciones, Ucrania explora los beneficios y el potencial de la gobernanza electrónica como herramienta para la administración pública no democrática. La transparencia, la eficacia, la comodidad, la accesibilidad, la reducción de la corrupción, el desarrollo de una economía electrónica, la mejora de la calidad de los servicios, la innovación y la protección del medio ambiente son factores que influyen positivamente en la formación de un sistema de gestión moderno. Se están diseñando las perspectivas de mejora del control electrónico (Storozhenko, 2023).

El rápido desarrollo de las tecnologías ofrece una alternativa eficaz a la gestión tradicional. El objetivo del estudio es investigar la evolución de la e-Gestión en las organizaciones del sector público y anticipar posibles soluciones a las dificultades de la e-Gestión. Utilizamos un enfoque cualitativo para explicar el concepto, las especificidades, los beneficios, los impulsores, el estado actual y el avance de la e-Gestión en el sector público. Basándonos en entrevistas con directivos de instituciones de la administración pública local en Lituania, llegamos a la conclusión de que antes de la epidemia COVID-19, la e-Gestión en los municipios sólo se utilizaba en casos inusuales debido a la normativa y a la estacionariedad del lugar de trabajo. Sin embargo, la gestión electrónica en las

administraciones municipales se considera la única opción viable (Vilkaite y Povilaitiene, 2022).

En la investigación, se debaten los enfoques para definir el término "administración electrónica". La revisión identificó dos enfoques para definir el concepto: limitado y amplio. Cabe mencionar que los autores del enfoque restringido destacan la perspectiva de un método alternativo para ofrecer servicios públicos en formato electrónico. Sostienen que la administración electrónica puede ser sinónimo de administración digital, administración en línea o, en algunos casos, administración transformacional, que hace hincapié en el uso de las tecnologías de Internet como plataforma para el intercambio de información, la prestación de servicios y la interacción con los ciudadanos, las empresas, etc. La administración electrónica, en su sentido más amplio, se refiere a la interacción con particulares y empresas a través de Internet y otros sistemas de información (Borysenko V.D., 2022).

La administración electrónica es una solución TIC que trata de aumentar la eficiencia y la productividad en el lugar de trabajo transformando las antiguas operaciones de oficina en papel en procesos electrónicos, lo que da lugar a un entorno sin papeles. La administración electrónica, como mecanismo nuevo y en expansión, ayuda a garantizar el intercambio fluido de información en tiempo real. El estudio descubrió que la disponibilidad de Internet está directamente relacionada/es proporcional al rendimiento de los estudiantes, ya que los estudiantes con mejor acceso a Internet superan a los que tienen menos acceso. En consecuencia, los gobiernos y las administraciones universitarias deben adoptar políticas que aborden los problemas y las limitaciones que impiden a las instituciones utilizar plenamente las TIC (A. y I.B., 2023).

1.2.2 Nacionales

En el estudio de Análisis de los factores que limitan la ejecución del presupuesto de inversión pública en el Gobierno Regional de San Martín, período 2014 – 2016. (Tesis de Maestría), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Investigación tipo básica utilizando un diseño correlacional, una población de 58 empleados y una muestra del mismo tamaño que la población. Se utilizaron métodos de encuesta con cuestionarios como herramienta. Concluyó que los

factores que limitan la implementación del presupuesto de inversión pública del gobierno regional de Saint-Martin están relacionados con las debilidades en el proceso de gestión, como la planificación estratégica, los presupuestos institucionales y, en un nivel posterior, el presupuesto de la fase de finalización. La fase más defectuosa de la gestión presupuestaria es la ejecución, que está motivada por cambios constantes en los planes anuales de adquisiciones, desconocimiento operativo en la formulación de términos de referencia y estudios de mercado de contratos (Katherine et al., 2019).

El presente estudio, titulado Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Jacobo Hunter, Arequipa, Subgerencia de Desarrollo Urbano, 2018, buscó establecer la relación entre el Gobierno Electrónico y la gestión administrativa. El estudio utilizó un diseño no experimental, descriptivo correlacional con una metodología cuantitativa. La población y muestra estuvo conformada por 29 trabajadores, y se utilizó la encuesta para recolectar la información, evaluándose la confiabilidad Alfa de Cronbach. La relación entre E-Gobierno y Gestión Administrativa es moderadamente positiva, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,495 y un p valor de significación = 0,006 < de 0,05. Esto sugiere que la Administración Electrónica y la Gestión Administrativa están relacionadas y se apoyan mutuamente para su desarrollo (Blanca et al., 2018).

La presente investigación fue, Determinar la relación entre la introducción del gobierno electrónico y la agilización de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huánuco durante el COVID-19. El estudio es de tipo básico, con datos descriptivos-correlacionales y metodología no experimental. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta por cuestionario a 372 usuarios de los servicios municipales y se evaluó la correlación entre las variables. Resultados. Se evidenció una relación beneficiosa entre la implantación de la administración electrónica y la simplificación de los procesos administrativos. Los coeficientes de correlación entre la implantación de la administración electrónica y la simplificación de requisitos, gastos y plazos resultaron ser de 0,486; 0,351 y 0,472 respectivamente. Se puede afirmar que contribuye a los procedimientos administrativos (Calero, 2023).

El presente estudio fue, determinar si la Gestión Pública y el Gobierno Electrónico del Gobierno Regional de Huancavelica tienen alguna relación entre sí en el año 2017. Para el estudio, que utilizó la técnica de tipo aplicado, se recopiló información de 140 trabajadores. Se examinaron dos variables: gobierno electrónico (dimensiones: calidad de la información, infraestructura tecnológica y marco normativo legislativo) y gestión pública (dimensiones: calidad del servicio público, eficiencia, productividad y programas de políticas exitosas). Los resultados indican que el gobierno electrónico afecta a la gestión pública, así como las dimensiones de cada variable dentro de las demás (Huaira, 2021).

En el presente estudio la transformación digital del Perú se intensificó en 2020 para permitir la mejora social, el crecimiento económico y el aumento de la confianza en el gobierno. El enfoque de este artículo se basa en un estudio de la literatura científica y técnica sobre la transformación digital en la administración pública, que se llevó a cabo utilizando bases de datos de revistas revisadas por pares (Scopus, Scielo, Proquest, Redalyc y Google Scholar). La conclusión a la que se llega es que la digitalización debe considerarse una oportunidad para reforzar la gobernanza mediante la reforma de los servicios públicos y la utilización de la tecnología digital para aumentar su eficacia y eficiencia (Huamán y Medina, 2022).

En el estudio se observó que el gobierno electrónico mejora la gestión administrativa. Encontrar la conexión entre la gestión administrativa y el gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial peruana de Huaura fue el objetivo de este estudio. Se estableció una técnica cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional con un tamaño muestral de 129 y una población de 194 administrativos. Los participantes completaron un cuestionario. Los resultados revelaron una asociación significativa entre la gestión administrativa y el gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Huaura, con un nivel de significación menor al 5 % y un valor Rho de 0,596. Esto permitió concluir que la planificación, organización, gestión y control de los recursos públicos de la entidad mejorarán si se despliega una infraestructura electrónica más robusta (Linares et al., 2024).

El objetivo de la investigación fue identificar las características del gobierno electrónico en las instituciones públicas y comerciales. Se utilizó el proceso de revisión bibliográfica y se tuvieron en cuenta 30 publicaciones de bases de datos de alto impacto, en su mayoría revistas científicas. Los resultados revelan que el gobierno electrónico se define por cuatro etapas de implementación: presencia, interacción, transacción y transformación. Asimismo, el e-government se define como una herramienta que facilita la modernización de la gestión pública en preparación para la globalización y la nueva sociedad digital de la información, con una doble dimensión: la de agente catalizador del cambio en los procesos de gestión administrativa y, por otro lado, como herramientas e instrumentos tecnológicos para la mejora de los actos estatales (Paredes et al., 2023).

La simplificación administrativa de los trámites académicos en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza tiene como objetivo reducir trabas y costos innecesarios para la comunidad universitaria, mejorando al mismo tiempo la calidad de la atención. El estudio tuvo como objetivo identificar el proceso de simplificación administrativa en los trámites académicos. Se siguió una técnica descriptiva básica con un enfoque cuantitativo, un diseño transversal no experimental y una muestra probabilística simple de 349 estudiantes como unidad de análisis. Se utilizó la técnica de la encuesta. Los resultados mostraron un 36,1 % de nivel bajo, un 34,4 % de nivel medio y un 29,5 % de nivel alto. Se concluye que existe una simplificación administrativa con los tiempos de atención, lo que implica que la atención, la formalidad y los procedimientos administrativos no han sido satisfactorios para los usuarios (Rojas, 2022).

Laura (2019) en su disertación sobre la administración de la Unidad de Gestión Local (UGEL) de Chíncha y el gobierno electrónico. Su objetivo inicial era mostrar cómo se relacionaban las variables entre sí. Uno de los hallazgos más significativos es el rechazo de la hipótesis nula, que admite la hipótesis del investigador. El coeficiente de correlación Rho de Spearman, $r = 0,977$, indica una alta correlación a nivel de las variables que aportó el investigador.

Maria (2024) el propósito de este estudio fue conocer cómo se relacionan la gestión administrativa y el gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial

de Huaura en el año 2022. El estudio fue cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional. Se tomó una muestra de 129 trabajadores administrativos de una población de 194 trabajadores administrativos. La fiabilidad de este instrumento fue de 0,909 y su validez de 0,800. Finalmente, se concluyó que existe una correlación sustancial entre la gestión administrativa y el gobierno electrónico, con una Sig. inferior al 5% y un valor $r = 0,596$. Esto permitió concluir que, a medida que la organización desarrolla una mejor infraestructura electrónica, voluntad política y arquitectura institucional, gobernanza mediante el rediseño y la transformación organizativa, y determina si sus ciudadanos poseen las habilidades o los recursos necesarios para acceder a la información y los servicios en línea, la planificación, organización, gestión y control de sus recursos públicos.

Paco (2021) determinar el grado de asociación entre estos dos factores era el objetivo principal del estudio. Las variables y dimensiones se describieron, compararon y evaluaron porque el estudio es aplicado y entra dentro de la categoría de investigación descriptiva-relacional. La selección es arbitraria y no pirobalística en cuanto al tipo de censo. Con una R de Pearson de 0,773, en esta investigación se descubrió una fuerte correlación positiva entre las variables de la investigación. Los datos del estudio mostraron que los factores tenían un vínculo positivo entre sí. La información que utilizamos procedía de una encuesta que se envió a los servidores. Contenía ítems de tipo escala Likert, de los cuales 23 correspondían a la variable Administración Electrónica y los 24 restantes a la variable Gestión administrativa.

1.2.3 Locales

Debido a la pandemia de COVID-19, Perú fue declarado en estado de emergencia obligatoria de marzo a junio de 2020. Esta cuarentena prohibió la tramitación presencial de procedimientos administrativos y ordenó la suspensión de cómputos de procedimientos administrativos sujetos a plazos. Esta situación afectó estos procesos administrativos, así como el derecho de las partes a obtener respuestas en un plazo razonable, lo cual es signo de un procedimiento administrativo adecuado. Sin embargo, se trata de un problema que podría haberse evitado si se hubiera desarrollado una Administración Electrónica sólida y comprendida en todos los niveles de interacción (Huamán, 2019).

El objetivo del estudio es examinar cómo las TIC afectan los gastos presupuestales de las municipalidades distritales de la Región Puno. La metodología utilizada es el procesamiento estadístico, las pruebas de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk, el coeficiente de correlación de Spearman y el cálculo del valor p. Los resultados evaluando el gasto presupuestal en (porcentaje) con la cantidad de procesos que permitieron la adquisición de bienes y contratación de servicios TIC, si se encontró una relación significativa, es decir, si la municipalidad que realizó una mayor cantidad de procesos de adquisición de TIC tuvo incidencia en el gasto presupuestal (Allca, 2021).

El objetivo de la investigación fue describir la representación social de los usuarios de la UGEL Puno en 2019 sobre la ejecución del gobierno electrónico, política delineada en la Ley 27658 de Política de Modernización de la Gestión Pública y ejecutada por las instituciones del Estado. El enfoque utilizado fue cualitativo, de corte seccional o descriptivo, y se realizó una entrevista a 20 directores de instituciones educativas de los 14 distritos de la Provincia de Puno. Los resultados de la investigación son los siguientes: La información proporcionada por los usuarios tiene un carácter estereotipado. El componente de imaginación social en relación al gobierno electrónico. La dimensión de actitudes es positiva. Se descubrió que la construcción de la representación social más influyente se da a través de Internet (Flores, 2020).

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema

El gobierno electrónico es la aplicación de las TIC en la administración pública con el objetivo de prestar mejores servicios a los ciudadanos y aumentar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana (Torres et al., 2010).

La Universidad Nacional del Altiplano no es ajena a la implantación de las TIC en la administración de los procesos que constituyen a esta. Pero sin embargo la implementación progresiva del gobierno electrónico ha puesto en el horizonte la brecha de que la gestión administrativa (dueños de procesos) no están capacitados para un eficiente desenvolvimiento. Evidenciado en que los tramite documentarios, en los diferentes procesos funcionales quedan interrumpidos, no proveídos, y hasta desaparecidos, debido a la poca relación de las variables del nivel de implementación del gobierno electrónico y la gestión administrativa.

Para Nuñez (2021) el uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de las organizaciones gubernamentales para mejorar la calidad de la cantidad de servicios e información que se brinda a los ciudadanos; aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública.

2.2 Enunciados del problema

2.2.1 Problema general

- ¿Cuál es la relación del gobierno electrónico y la gestión administrativa en la percepción de los usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022?

2.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación del gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022?

- ¿Cuál es la relación del gobierno electrónico y sistemas de procesos funcionales en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022?
- ¿Cuál es la relación del gobierno electrónico y sistemas de procesos de soporte en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022?

2.3 Justificación

La investigación, desde el punto de vista teórico científico, resalta la importancia en el estudio y análisis que tiene la problemática entre el uso de las TIC con el gobierno electrónico y la gestión administrativa de los procesos estructurales en la Universidad; la calidad del servicio de gestión administrativa es uno de los objetivos más importantes de toda institución.

La relación moderada y directa que pretende establecer la hipótesis de la investigación es mérito a que si existe una deficiente implementación del gobierno electrónico en un proceso funcional y la gestión administrativa en ella será deficiente, de la misma forma si se implementó de forma óptima el gobierno electrónico en otro proceso funcional la gestión administrativa será eficiente en dichos procesos, en ambos casos la relación será directa.

El uso de las TIC ha permitido que la gestión administrativa de los procesos estratégicos tenga un impacto en su desarrollo. Es por tal que el gobierno electrónico permite la implementación y agilización de estos procesos.

Por lo cual esta investigación, facilito obtener mejores prerrequisitos para formular y aplicar con mayor éxito propuestas de mejora continua entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de los servicios que presta.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre gobierno electrónico y la gestión administrativa en la percepción de los usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022.

2.4.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación del gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022.
- Identificar la relación del gobierno electrónico y sistemas de procesos funcionales en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022.
- Precisar la relación del gobierno electrónico y sistemas de procesos de soporte en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022.

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

- El gobierno electrónico tiene una relación moderada y directa con la gestión administrativa en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022.

2.5.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación moderada y positiva entre el gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022.
- Existe una relación moderada y positiva entre el gobierno electrónico y los sistemas de procesos funcionales en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022.
- Existe una relación moderada y positiva entre el gobierno electrónico y los sistemas de procesos de soporte en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Lugar de estudio

El desarrollo de investigación intitulado “El Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en la Universidad Nacional del Altiplano 2022” se realizó bajo las actividades de usuarios en las diferentes 36 escuelas profesionales, 19 facultades de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

Figura 2

Ubicación de la Universidad Nacional del Altiplano



Nota. A través de Google Maps, 2024.

3.2 Población

La población de la investigación estuvo formada por 249 usuarios en las distintas unidades administrativas, de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

Tabla 1

Población de personal administrativo que interactúa con el gobierno electrónico

Área	Número de unidades administrativas	Número personal por unidad	Personal administrativo
Sociales	13	6	78
Biomédicas	13	6	78
Ingeniería	8	6	48
Oficinas	15	3	45
TOTAL	49		249

Nota. Reporte de la unidad de recursos humanos.

3.3 Muestra

Según Triola (2019) el tamaño de la muestra se consideró a través “del nivel de confianza prefijado da lugar a un coeficiente (Z), tamaño de la población (N), dado que la población es finita, a través de la siguiente ecuación:

$$n = \frac{\frac{z^2 * p(1 - p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 * p(1 - p)}{e^2 * N}\right)}$$

- n = Tamaño de la muestra
- N = Tamaño de la población
- e = Margen de error (porcentaje expresado con decimales) (5 %)
- z = Puntuación z
- p = Probabilidad de éxito (50 %)

Las unidades de análisis de la muestra fueron determinadas a través de un muestreo probabilística estratificada. La muestra probabilística estratificada es un método en el que la población se divide en grupos homogéneos, llamados estratos, y luego se selecciona una muestra aleatoria de cada estrato (González, 2021).

Al utilizar intencionadamente tamaños de muestra distintos para cada estrato, la estratificación mejora la precisión de la muestra y reduce la variación de cada unidad de la media.

Para disminuir la variación de cada unidad de la media muestral, deben determinarse tamaños de muestra para cada estrato (Kalton y Heeringa, 2003).

Según Sampieri y Collado (2006) el complemento del error máximo permitido, es decir la proporción aceptable en la representatividad de la muestra es el grado de confianza requerido. El grado de confianza requerido es del 95 % si el error elegido es del 5 % (p. 179).

La Muestra de la investigación estuvo formada por 152 usuarios en las distintas unidades administrativas, de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. Las cuales se obtuvo a través de la siguiente fórmula y el nivel de confianza:

$$n = \frac{\frac{z^2 * p(1 - p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 * p(1 - p)}{e^2 * N}\right)}$$

$$n = \frac{\frac{(1,96)^2 * 0,5(1 - 0,5)}{0,05^2}}{1 + \left(\frac{(1,96)^2 * 0,5(1 - 0,5)}{0,05^2 * 249}\right)} = 152 \text{ Usuarios}$$

Donde:

- n = tamaño de la muestra
- N = tamaño de la población (249)
- e = margen de error (porcentaje expresado con decimales) (5 % = 0,5)
- z = puntuación z (1,96)
- p = probabilidad de éxito (50 % = 0.05)

Tabla 2*Nivel de confianza*

Nivel de confianza deseado	Puntuación z
0,8	1,28
0,85	1,44
0,9	1,65
0,95	1,96
0,99	2,58

Nota. Extraído de Sampieri y Collado (2006).

3.3.1 Muestra Estratificada por Área

Se determinó la muestra estratificada de cada uno de las Áreas de investigación, donde se obtuvo una muestra $n = 152$, las cuales se tomarán para calcular el tamaño de la muestra estratificada o por estratos a través de la siguiente formula:

$$\text{Coeficiente} = \frac{\text{Muestra}}{\text{Población}}$$

$$\text{Coeficiente} = \frac{152}{249} = 0,6104417$$

- La muestra estratificada para el área de sociales

$$\text{Muestra Estratificada} = \text{Coeficiente} * \text{Poblacion Sociales}$$

$$\text{Muestra Estratificada} = 0,6104417 * 78$$

$$\text{Muestra Estratificada} = 47,6144526 = 48$$

- La muestra estratificada para el área de Biomédicas

$$\text{Muestra Estratificada} = \text{Coeficiente} * \text{Poblacion Biomedicas}$$

$$\text{Muestra Estratificada} = 0,6104417 * 78$$

$$\text{Muestra Estratificada} = 47,6144526 = 48$$

- La muestra estratificada para el área de Ingenierías

$$\text{Muestra Estratificada} = \text{Coeficiente} * \text{Poblacion Ingenierias}$$

$$\text{Muestra Estratificada} = 0,6104417 * 48$$

$$\text{Muestra Estratificada} = 29,3012016 = 29$$

- La muestra estratificada para el área de Oficinas

$$\text{Muestra Estratificada} = \text{Coeficiente} * \text{Poblacion Oficinas}$$

$$\text{Muestra Estratificada} = 0,6104417 * 45$$

$$\text{Muestra Estratificada} = 27,4698765 = 27$$

Consolidado de la muestra estratificada por áreas: Sociales, Biomédicas, Ingenierías y Oficinas con la subpoblación de las mismas.

Tabla 3

Muestra de personal administrativo que interactúa con el gobierno electrónico

Área	Personal administrativo por escuela profesional	Muestra por estratos
Sociales	78	48
Biomédicas	78	48
Ingeniería	48	29
Oficinas	45	27
TOTAL	249	152

Nota. Reporte de la unidad de recursos humanos.

De acuerdo a la tabla 3, y teniendo ya el valor del coeficiente de 0,6104417, podemos obtener la muestra por cada estrato establecido, esto multiplicado por el coeficiente y la población, donde observamos que la muestra de la investigación es de 152.

3.4 Método de investigación

3.4.1 Enfoque de investigación

La investigación cuantitativa busca comprender y predecir fenómenos mediante el análisis de datos numéricos. Su objetivo es probar hipótesis, construir teorías y establecer relaciones causales entre variables. Para ello, se recopilan datos cuantificables que luego se analizan con métodos estadísticos. Este tipo de

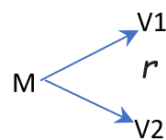
investigación se caracteriza por su rigor y precisión, y permite obtener resultados generalizables a una población más amplia (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4.2 Tipo de investigación

La investigación no es experimental porque no se manipularon las variables. En otras palabras, no se intervino en el fenómeno que se estaba estudiando, sino que se observó y se describió tal y como se encontró en su estado natural. Hernández et al. (2016) se señala que la investigación cuantitativa no experimental se realiza de forma consciente sin alterar las variables de investigación, es decir, no se efectúan modificaciones planificadas entre las variables.

3.4.3 Diseño de investigación

El estudio opta por un diseño correlacional. “El objetivo de este tipo de investigación es descubrir cómo dos o más conceptos, grupos o variables en una muestra o situación específica se relacionan o están conectados” (Hernández et al., 2016) El siguiente esquema muestra la relación:



Donde:

- M = Representa la muestra de la investigación.
- v1 = Observar el nivel de dominio de uso del gobierno electrónico.
- v2 = Observar el nivel de satisfacción en la gestión de administrativa.
- r = Indica el grado en que se relacionan ambas variables.

A. Coeficiente de correlación por jerarquía de Rho Spearman

Numerosos autores han enunciado el significado de los datos en escalas; la que figura a continuación es una de las más utilizadas (Sampieri y Collado, 2006).

Tabla 4*Grado de relación según coeficiente de correlación*

Rango	Relación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,00 No existe	Correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta

Nota. Extraído de Sampieri y Collado (2006).

3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

3.5.1 Descripción detallada del uso de materiales, equipos, insumos, entre otros

En cuanto a técnicas e instrumentos de recolección de datos, se tuvo como técnica para la recolección de datos la encuesta, con su respectivo instrumento, cuestionario para medir la percepción de las variables: $v1$ = Gobierno electrónico, así también el cuestionario para medir la percepción de la $v2$ = Gestión administrativa, para la $v2$ previamente diseñado de manera sistemática para obtener información de los usuarios de las oficinas administrativas de la UNA Puno.

Es importante señalar que el cuestionario utilizado para medir la percepción del Gobierno electrónico ($v1$), ha sido adaptado de investigaciones anteriores, el cual ha sido sometida a un proceso de validación por parte de expertos en el campo. Además, el cuestionario que evalúa la percepción de la Gestión de administrativa ($v2$) en esta investigación ha sido confeccionado por el

autor y ha pasado por un proceso de validación llevado a cabo por dos expertos en la materia, que garantiza la validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos utilizados en el presente estudio.

Asimismo, se emplearán ordenadores para el procesamiento de datos, generación de gráficos, tablas y la redacción de informes. Además, las impresoras y fotocopadoras serán fundamentales para duplicar los cuestionarios y documentos necesarios en la recolección de datos. El acceso a Internet fue esencial para obtener recursos académicos, acceder a bases de datos y mantener una comunicación efectiva con colegas y asesores a lo largo del proceso de investigación.

Se empleó programas estadísticos para un análisis detallado de los datos cuantitativos recopilados en el proyecto, permitiendo la evaluación de las relaciones entre el Gobierno electrónico y la Gestión de administrativa en la UNA Puno. Estos programas nos permitieron el análisis avanzado, como regresiones y correlaciones, para identificar patrones significativos y proporcionar una base sólida para las conclusiones y recomendaciones del estudio, asegurando un enfoque científico confiable.

3.5.2 Descripción de variables a ser analizados en el objetivo específico

A. Gobierno electrónico

Esta variable se refiere a la percepción que tienen los usuarios en las diferentes oficinas a cerca del nivel de dominio del gobierno electrónico en sus tres dimensiones: accesibilidad; relevancia y confiabilidad.

B. Gestión de administrativa

Esta variable se refiere a la percepción que tienen los usuarios en las diferentes oficinas a cerca de la satisfacción en los trámites administrativos observados en sus tres dimensiones: Sistemas de procesos estratégicos; Sistemas de procesos funcionales y Sistemas de procesos de soporte.

3.5.3 Aplicación de prueba estadística inferencial

Se aplicó la prueba de Correlación de Rho Spearman, esto implica la evaluación de la relación entre el Gobierno electrónico y la Gestión de administrativa. En esta etapa, se utilizó la prueba estadística para cuantificar la fuerza y dirección de la correlación entre estas dos variables continuas. Para llevar a cabo la prueba de Correlación de Rho Spearman, primero se recopiló los datos que hemos obtenido a través de cuestionarios estructurados, donde se ha recabado información sobre el nivel de acompañamiento pedagógico y las calificaciones de desempeño docente. Luego, utilizando el software estadístico se analizó la prueba de Correlación de Pearson a este conjunto de datos.

A. Recolección de datos

Cuestionarios estructurados: Estos instrumentos de investigación consisten en un conjunto de preguntas predefinidas con opciones de respuesta limitadas.

Recopilación de datos: Los cuestionarios fueron administrados a una muestra de participantes para obtener información cuantitativa sobre las variables de gobierno electrónico y la gestión administrativa.

Análisis estadístico: Los datos recopilados a través de los cuestionarios fueron posteriormente analizados utilizando el software estadístico, lo que permitió realizar la prueba de correlación de Spearman.

B. Cuestionarios

El diseño de estos cuestionarios fueron una herramienta valiosa para evaluar la calidad de los servicios públicos y para identificar áreas de mejora en el gobierno electrónico y la gestión administrativa. Al permitir medir la percepción de los usuarios, estos instrumentos proporcionan información crucial para tomar decisiones informadas y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.



C. Validación de los instrumentos

El proceso de validación fue: **Juicio de expertos:** Se solicitó la opinión de expertos en el área para evaluar la pertinencia y claridad de las preguntas diseñadas en el cuestionario. Los expertos, gracias a su conocimiento y experiencia, proporcionaron información valiosa y relevante para la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Gobierno electrónico y la gestión administrativa

A. Análisis descriptivo

Continuando con el objetivo general del estudio la de “Establecer la relación del Gobierno electrónico y Gestión de administrativa en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022”. El análisis descriptivo de la distribución de frecuencias de las variables: $v1$ = Gobierno electrónico y $v2$ = Gestión de administrativa se presentan a través de la tabla 5 respectivamente:

Tabla 5

Distribución de frecuencia del gobierno electrónico y gestión de administrativa

Escala de valoración	Gobierno electrónico v1		Gestión de administrativa v2	
	f_{v1}	h_{v1}	f_{v2}	h_{v2}
	Muy Bueno	10	0,06	4
Bueno	23	0,15	27	0,18
Regular	41	0,27	55	0,36
Deficiente	42	0,28	55	0,36
Muy deficiente	36	0,24	11	0,07
Total	152	1,00	152	1,00

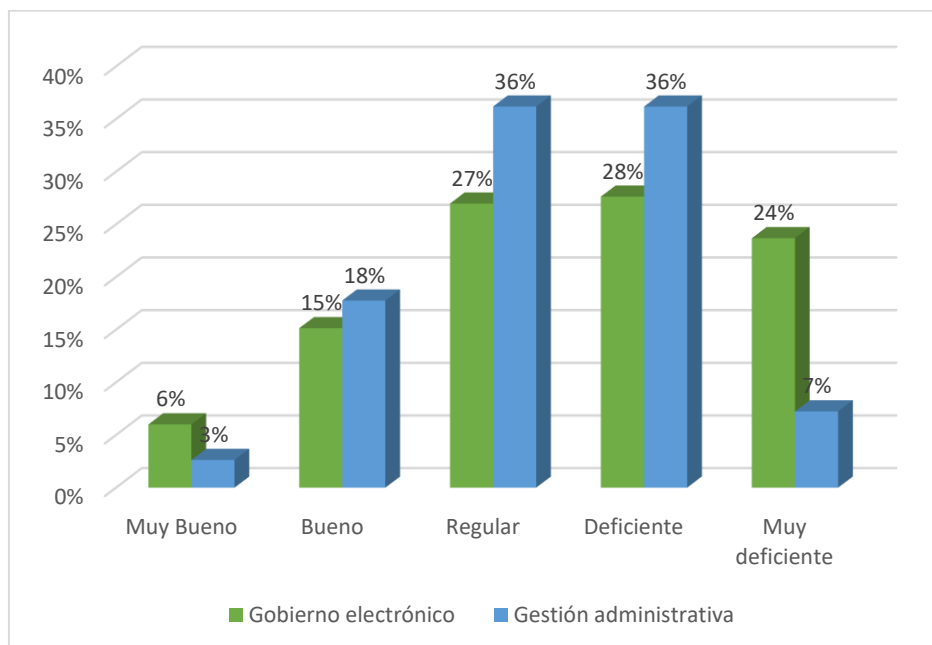
Nota. Datos extraídos de la base de datos correspondiente a la variable 1 y 2, adjuntados como anexos 5 y 6, respectivamente.

De acuerdo a la tabla 5 podemos comparar visualmente la distribución de las respuestas entre las dos variables, donde observamos que la categoría "Muy Bueno" tiene una frecuencia relativa más baja en

"Gestión administrativa v2" en comparación con "Gobierno electrónico v1".

Figura 3

Gobierno electrónico y gestión de administrativa



Nota. La figura muestra porcentajes la Gobierno electrónico y gestión de administrativa.

De acuerdo con la figura 3, respecto al Gobierno electrónico: 52 % de usuarios perciben que el personal administrativo tiene deficiencias en el manejo del gobierno electrónico, mientras que 27 % tiene un manejo regular, 15 % un manejo bueno y 6 % un manejo muy bueno. Y respecto a la percepción de la gestión administrativa un acumulado de 43 % muestra una gestión con deficiencias, 36 % una gestión regular, 18 % una gestión buena y 3 % una gestión muy buena. Por lo tanto, la implementación del Gobierno electrónico en la Universidad Nacional del Altiplano y sus dimensiones: sistema de proceso estratégico, funcional y soporte muestra como muy bueno en un 6 %, con una muestra de 152 usuarios.

Huaira (2021) con base en el enfoque de tipo aplicable, 140 empleados del Gobierno Regional de Huancavelica proporcionaron información para el estudio. Se examinaron dos variables: gestión pública (dimensiones: eficiencia y productividad, programas de políticas eficaces

y calidad de los servicios públicos) y gobierno electrónico (dimensiones: calidad de la información, infraestructura tecnológica y marco jurídico normativo).

Los autores Martínez (2017), Coronado y Cuzcano (2022), Albornoz et al., (2023), Quispe De La Cruz (2022), Vilkaite-Vaitone y Povilaitiene (2022) y A. & I.B., (2023) concuerdan que la implementación efectiva del gobierno electrónico puede generar un impacto positivo significativo en la gestión pública y/o administrativa y de las diferentes necesidades de cada usuario. En el ámbito de la gestión pública, puede contribuir a mejorar la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas, así como a reducir costos y agilizar trámites (Alziyadat y Obidat, 2022).

B. Análisis correlacional

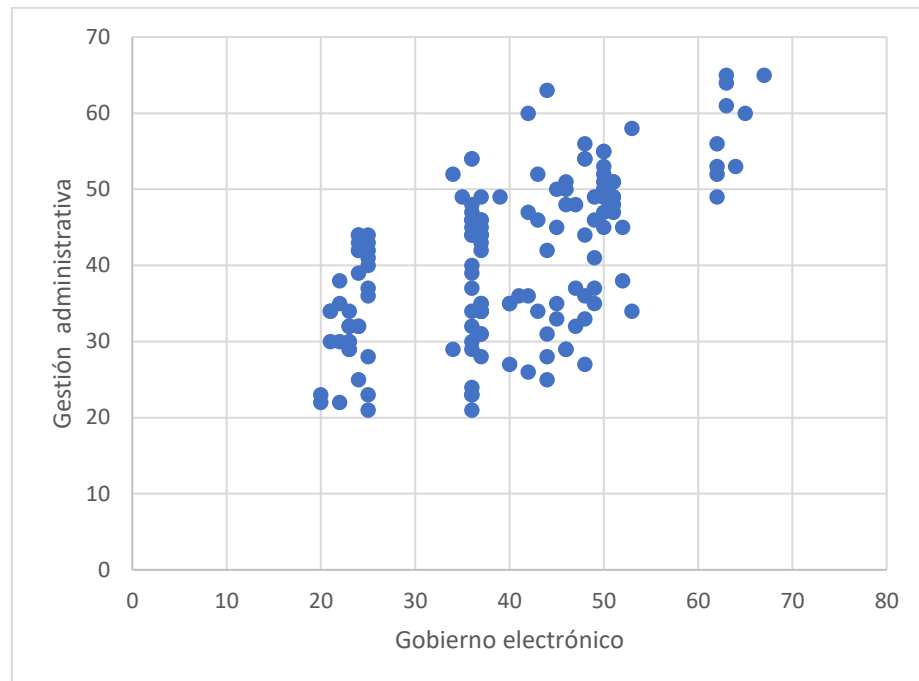
De acuerdo con el objetivo general y de acuerdo a las variables Gobierno electrónico $v1$ y la Gestión administrativa $v2$, los resultados relacionales alcanzados fueron:

B.1 Grafica de dispersión de datos

La gráfica de dispersión de datos muestra una relación positiva entre el Gobierno electrónico y la Gestión administrativa, pero también revela que existen otros factores que influyen en esta relación. Factores como los sistemas de procesos estratégicos, sistemas de procesos funcionales y los sistemas de procesos de soporte, ellas relacionadas con el Gobierno electrónico $v1$.

Figura 4

Dispersión de datos entre Gobierno electrónico y Gestión de administrativa



Nota. La figura muestra la dispersión de datos entre el Gobierno electrónico y Gestión de administrativa.

C. Supuestos de normalidad para determinación del coeficiente de correlación

Los supuestos de normalidad han sido determinados a través de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, dado que el tamaño de muestra fue de 152 unidades de análisis.

Tabla 6

Prueba de normalidad de la Gobierno electrónico y Gestión de administrativa

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	0,133	152	0,000	0,945	152	0,000
Gestión de administrativa	0,095	152	0,002	0,978	152	0,015

Nota. Datos extraídos de la base de datos correspondiente a la variable 1 y 2, adjuntados como anexos 5 y 6, respectivamente.

Dado que el p-valor [$p\text{-valor}_{(v1)} = 0,000$ y $p\text{-valor}_{(v2)} = 0,002$] es inferior a 0,05 en ambas variables, de acuerdo con la regla de decisión los datos no tienen una distribución normal, en consecuencia, la investigación hará uso de estadísticos no paramétricos. En este caso, para evaluar la correlación entre estas variables, emplearemos el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

D. Coeficiente de correlación Rho Spearman entre la Gobierno electrónico y gestión de administrativa

El coeficiente de correlación entre la variable Gobierno electrónico (v1) y Gestión de administrativa (v2) se expresa a través de la tabla:

Tabla 7

Correlación entre la Gobierno electrónico y Gestión de administrativa

		Gobierno electrónico	Gestión de administrativa
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,585**
		N	152
Gestión de administrativa		Coefficiente de correlación	0,585**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	152

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Datos extraídos de la base de datos correspondiente a la variable 1 y 2, adjuntados como anexos 5 y 6, respectivamente.

De acuerdo con la tabla 7 y la figura 4, se evidencia que existe un nivel de correlación significativo con un coeficiente de correlación Rho Spearman $r = 0,585$; esto implica que el Gobierno electrónico (v1) y la administración a través de Gestión de administrativa (v2) tienen una correlación positiva considerable, de acuerdo a los criterios en la tabla 4 de (Sampieri y Collado, 2006).

Blanca et al. (2018) concuerda en el análisis de relación entre E-Gobierno y Gestión Administrativa es moderadamente positiva, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,495 y un p valor de significación = 0,006 < de 0,05; esto sugiere que la Administración electrónica y la Gestión Administrativa están relacionadas y se apoyan mutuamente para su desarrollo. De igual forma Linares-Cabrera et al. (2024) revelaron una asociación significativa entre la gestión administrativa y el gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Huaura, con un nivel de significación menor al 5 % y un valor Rho de 0,596. Esto permitió concluir que la planificación, organización, gestión y control de los recursos públicos de la entidad mejorarán si se despliega una infraestructura electrónica más robusta.

4.1.2 Gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos

A. Análisis descriptivo

Continuando con el primer objetivo específico del estudio la de “Establecer la relación del Gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022”. El análisis descriptivo de la distribución de frecuencias de las variables: $v1$ = Gobierno electrónico y $v21$ = sistemas de procesos estratégicos se presentan a través de la tabla 8 respectivamente:

Tabla 8

Distribución de frecuencia del gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos

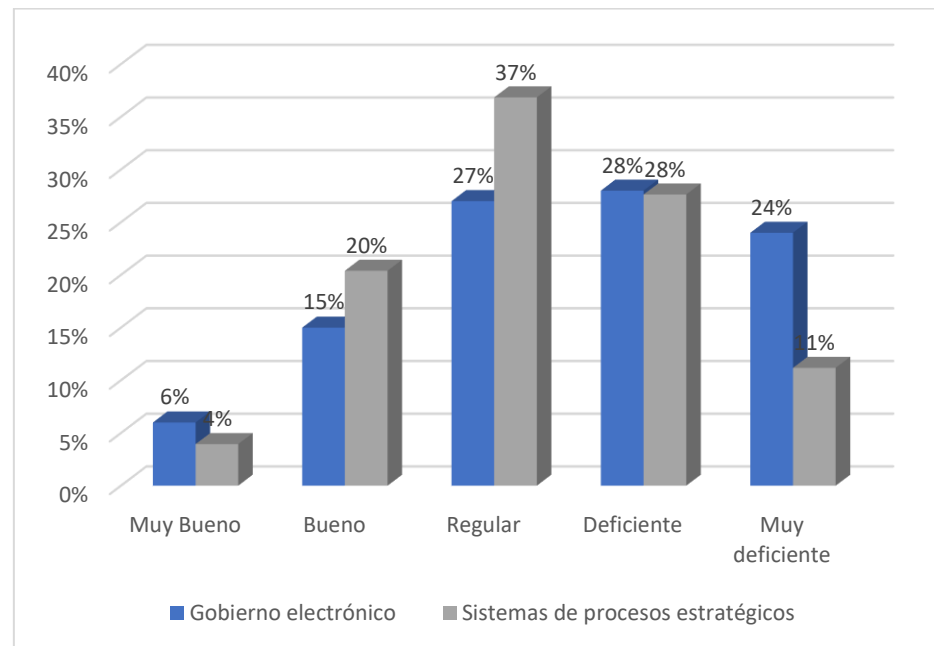
Escala de valoración	Gobierno electrónico v1		Sistemas de procesos estratégicos v21	
	f_{v1}	h_{v1}	f_{v21}	h_{v21}
Muy Bueno	10	0,06	6	0,04
Bueno	23	0,15	31	0,20
Regular	41	0,27	56	0,37
Deficiente	42	0,28	42	0,28
Muy deficiente	36	0,24	17	0,11
Total	152	1,00	152	1,00

Nota. Datos extraídos de la base de datos correspondiente a la variable 1 y 2, adjuntados como anexos 5 y 6, respectivamente.

De acuerdo a la tabla 8 podemos comparar visualmente la distribución de las respuestas entre las dos variables, donde observamos que la categoría "Muy Bueno" tiene una frecuencia relativa más baja en los "Sistemas de procesos estratégicos v21" en comparación con "Gobierno electrónico v1".

Figura 5

Gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos



Nota. La figura muestra porcentajes la Gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos.

De acuerdo con la figura 5, respecto a la Gobierno electrónico: 52 % de usuarios perciben que el personal administrativo tiene deficiencias en el manejo del gobierno electrónico, mientras que 27 % tiene un manejo regular, 15 % un manejo bueno y 6 % un manejo muy bueno. Y respecto a la percepción de la gestión administrativa en los Sistemas de procesos estratégicos un acumulado de 39 % muestra una gestión con deficiencias, 37 % una gestión regular, 20 % una gestión buena y 4 % una gestión muy buena.

Sandoval (2008) determina que el Gobierno electrónico ha experimentado un notable avance en los últimos años, con la implementación de diversas iniciativas y proyectos en distintos países. Sin embargo, aún persisten desafíos importantes para su plena adopción y efectividad. Uno de los principales retos es la brecha digital existente, que limita el acceso de amplios sectores de la población a las tecnologías de la información y la comunicación. El manejo de las tecnologías de la información y la gestión administrativa mejoran en gran medida el éxito

de la administración electrónica y los métodos de gestión del conocimiento (AlMulhim, 2023).

Asimismo, se requiere fortalecer los marcos regulatorios y las políticas públicas relacionadas con el Gobierno electrónico, a fin de garantizar la transparencia, la seguridad y la protección de datos.

B. Análisis correlacional

De acuerdo con el primer objetivo específico y de acuerdo a las variables Gobierno electrónico $v1$ y los sistemas de procesos estratégicos $v21$, los resultados relacionales alcanzados fueron:

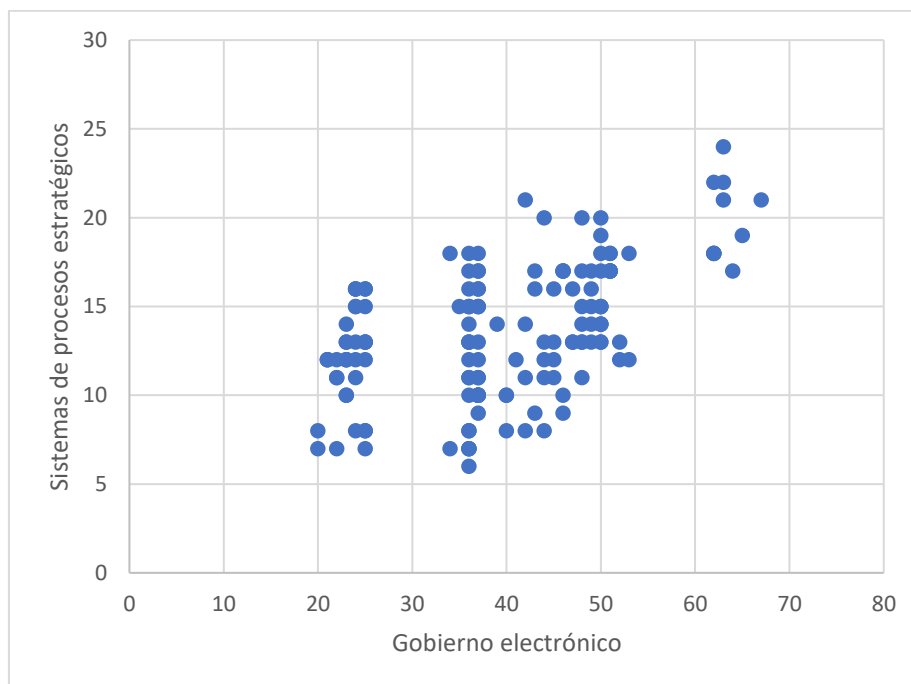
B.1 Grafica de dispersión de datos

La gráfica de dispersión de datos muestra una dispersión de datos entre las variables: Gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos. Cada punto en el gráfico representa una observación individual, donde el eje horizontal (x) representa el nivel de Gobierno electrónico y el eje vertical (y) representa el número de sistemas de procesos estratégicos.

En base a esta gráfica, podemos indicar que existe una relación positiva entre el Gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos.

Figura 6

Dispersión de datos entre Gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos



Nota. La figura muestra la dispersión de datos entre el Gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos.

C. Supuestos de normalidad para determinación del coeficiente de correlación

Los supuestos de normalidad han sido determinados a través de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, dado que el tamaño de muestra fue de 152 unidades de análisis.

Tabla 9

Prueba de normalidad de la Gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	0,133	152	0,000	0,945	152	0,000
Sistemas de procesos estratégicos	0,087	152	0,007	0,982	152	0,050

Nota. Datos extraídos de la base de datos correspondiente a la variable 1 y 2, adjuntados como anexos 5 y 6, respectivamente.

Dado que el p-valor [$p\text{-valor}_{(v1)} = 0,000$ y $p\text{-valor}_{(v21)} = 0,007$] es inferior a 0,05 en ambas variables, de acuerdo con la regla de decisión los datos no tienen una distribución normal, en consecuencia, la investigación hará uso de estadísticos no paramétricos. En este caso, para evaluar la correlación entre estas variables, emplearemos el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

D. Coeficiente de correlación Rho Spearman entre la Gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos

El coeficiente de correlación entre la variable Gobierno Electrónico (v1) y los sistemas de procesos estratégicos (v21) se expresa a través de la tabla:

Tabla 10

Correlación entre la Gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos

		Gobierno electrónico	Sistemas de procesos estratégicos
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	0,503**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	152
Sistemas de procesos estratégicos		Coeficiente de correlación	0,503**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	152

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Datos extraídos de la base de datos correspondiente a la variable 1 y 2, adjuntados como anexos 5 y 6, respectivamente.

De acuerdo con la tabla 10 y la figura 6, se evidencia que existe un nivel de correlación significativo con un coeficiente de correlación Rho Spearman $r = 0,503$; esto implica que la Gobierno electrónico (v1) y la administración a través de los Sistemas de procesos estratégicos (v21) tienen una correlación positiva media, de acuerdo a los criterios en la tabla 4 de (Sampieri y Collado, 2006).

Blanca et al. (2018) el Gobierno Electrónico y la dimensión de planificación en la gestión administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Jacobo Hunter, Arequipa, 2018 tienen una relación significativa; asimismo, esta relación es moderadamente positiva, con un coeficiente de correlación de 0,552. (Linares et al., 2024) el valor es 0,461; lo que indica una correlación positiva y moderada del Gobierno Electrónico con la Planeación de la municipalidad de Huaura 2022.

4.1.3 Gobierno electrónico y sistemas de procesos funcionales

A. Análisis descriptivo

Continuando con el segundo objetivo específico del estudio la de “Establecer la relación del Gobierno electrónico y los sistemas de procesos funcionales en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022”. El análisis descriptivo de la distribución de frecuencias de las variables: $v1$ = Gobierno electrónico y $v22$ = sistemas de procesos funcionales se presentan a través de la tabla 11 respectivamente:

Tabla 11

Distribución de frecuencia del gobierno electrónico y los sistemas de procesos funcionales

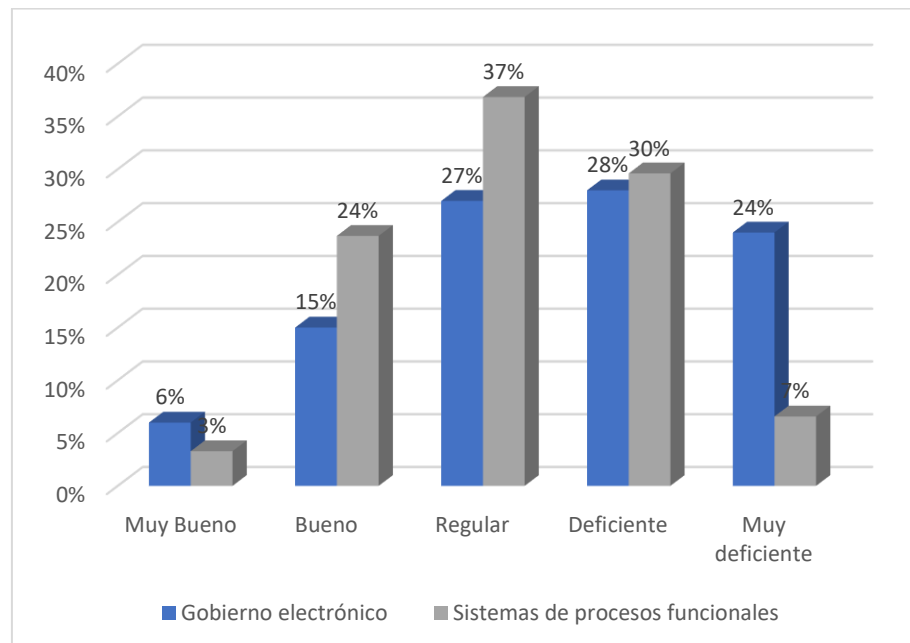
Escala de valoración	Gobierno electrónico		Sistemas de procesos funcionales	
	v1		v22	
	f_{v1}	h_{v1}	f_{v22}	h_{v22}
Muy Bueno	10	0,06	5	0,03
Bueno	23	0,15	36	0,24
Regular	41	0,27	56	0,37
Deficiente	42	0,28	45	0,30
Muy deficiente	36	0,24	10	0,07
Total	152	1,00	152	1,00

Nota. Datos extraídos de la base de datos correspondiente a la variable 1 y 2, adjuntados como anexos 5 y 6, respectivamente.

De acuerdo a la tabla 11 podemos comparar visualmente la distribución de las respuestas entre las dos variables, donde observamos que la categoría "Muy Bueno" tiene una frecuencia relativa más baja en los "Sistemas de procesos funcionales v22" en comparación con "Gobierno electrónico v1".

Figura 7

Gobierno electrónico y los sistemas de procesos funcionales



Nota. La figura muestra porcentajes la Gobierno electrónico y los sistemas de procesos funcionales.

De acuerdo con la figura 7, respecto a la Gobierno electrónico: 52 % de usuarios perciben que el personal administrativo tiene deficiencias en el manejo del gobierno electrónico, mientras que 27 % tiene un manejo regular, 15 % un manejo bueno y 6 % un manejo muy bueno. Y respecto a la percepción de la gestión administrativa en los Sistemas de procesos funcionales un acumulado de 37 % muestra una gestión con deficiencias, 37 % una gestión regular, 24 % una gestión buena y 4 % una gestión muy buena.

En la investigación de Storozhenko (2023) quien subraya la implementación efectiva del Gobierno electrónico puede generar un impacto positivo significativo en la gestión pública y en la vida de los ciudadanos. En el ámbito de la gestión pública, puede contribuir a mejorar la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas, así como a reducir costos y agilizar trámites. Para los ciudadanos, puede facilitar el acceso a servicios públicos, mejorar la calidad de la atención y promover una mayor participación en la toma de decisiones.

B. Análisis correlacional

De acuerdo con el segundo objetivo específico y de acuerdo a las variables Gobierno electrónico $v1$ y los sistemas de procesos funcionales $v22$, los resultados relacionales alcanzados fueron:

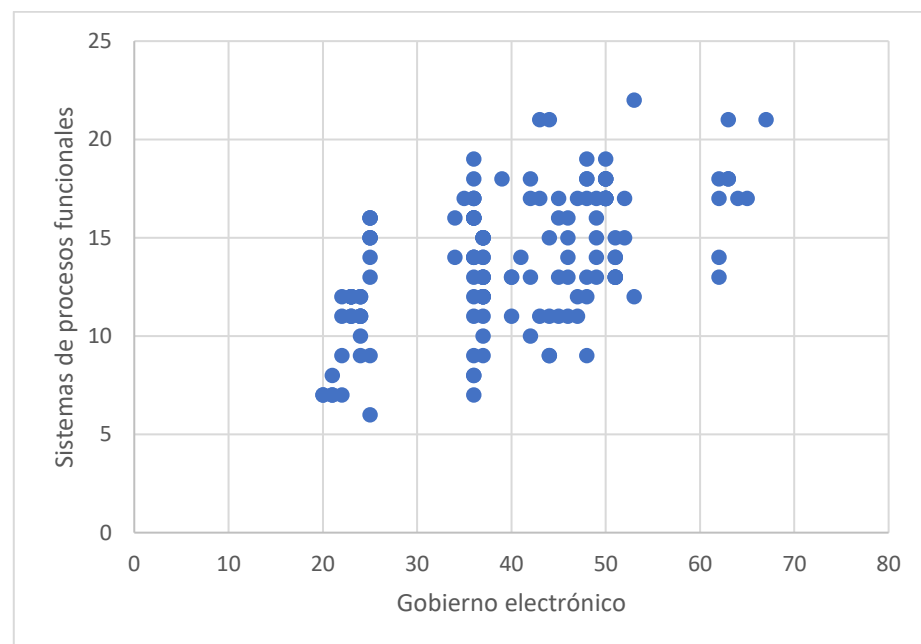
B.1 Grafica de dispersión de datos

La gráfica de dispersión de datos muestra una dispersión de datos entre dos variables: el Gobierno electrónico y los sistemas de procesos funcionales. Cada punto en el gráfico representa una observación individual, donde el eje horizontal (x) representa el nivel de gobierno electrónico y el eje vertical (y) representa el nivel de funcionalidad de los sistemas de procesos.

En base a esta gráfica, podemos indicar que existe una relación positiva entre el gobierno electrónico y la funcionalidad de los sistemas de procesos.

Figura 8

Dispersión de datos entre Gobierno electrónico y los sistemas de procesos funcionales



Nota. La figura muestra la dispersión de datos entre entre la Gobierno electrónico y sistemas de procesos funcionales.

C. Supuestos de normalidad para determinación del coeficiente de correlación

Los supuestos de normalidad han sido determinados a través de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, dado que el tamaño de muestra fue de 152 unidades de análisis.

Tabla 12

Prueba de normalidad de la Gobierno electrónico y los sistemas de procesos funcionales

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	0,133	152	0,000	0,945	152	0,000
Sistemas de procesos funcionales	0,094	152	0,002	0,979	152	0,018

Nota. Datos extraídos de la base de datos correspondiente a la variable 1 y 2, adjuntados como anexos 5 y 6, respectivamente.

Dado que el p-valor [$p\text{-valor}_{(v1)} = 0,000$ y $p\text{-valor}_{(v21)} = 0,007$] es inferior a 0,05 en ambas variables, de acuerdo con la regla de decisión los datos no tienen una distribución normal, en consecuencia, la investigación hará uso de estadísticos no paramétricos. En este caso, para evaluar la correlación entre estas variables, emplearemos el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

D. Coeficiente de correlación Rho Spearman entre la Gobierno electrónico y los sistemas de procesos funcionales

El coeficiente de correlación entre la variable Gobierno electrónico ($v1$) y los sistemas de procesos funcionales ($v21$) se expresa a través de la tabla:

Tabla 13

Correlación entre la Gobierno electrónico y los sistemas de procesos funcionales

		Gobierno electrónico	Sistemas de procesos funcionales
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 0,000 152
	Sistemas de procesos funcionales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,531** 1,000 152

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Datos extraídos de la base de datos correspondiente a la variable 1 y 2, adjuntados como anexos 5 y 6, respectivamente.

De acuerdo con la tabla 13 y la figura 8, se evidencia que existe un nivel de correlación significativo con un coeficiente de correlación Rho Spearman $r = 0,531$; esto implica que la Gobierno electrónico (v1) y la administración a través de los sistemas de procesos funcionales (v22) tienen una correlación positiva considerable, de acuerdo a los criterios en la tabla 4 de (Sampieri y Collado, 2006).

Blanca et al. (2018) en la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter, Arequipa, en el año 2018, el gobierno electrónico de la Subgerencia de Desarrollo Urbano presenta una correlación destacable entre la dimensión eficiencia y la gestión administrativa. Se observa que existe poca correlación positiva, con un coeficiente de correlación positiva de 0,343. Linares et al. (2024) el coeficiente de correlación obtenida es 0,503; lo que indica una correlación positiva y moderada del Gobierno Electrónico con la Organización de la municipalidad de Huaura 2022.

4.1.4 Gobierno electrónico y sistemas de procesos de soporte

A. Análisis descriptivo

Continuando con el tercer objetivo específico del estudio la de “Establecer la relación del Gobierno electrónico y los sistemas de procesos de soporte en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022”. El análisis descriptivo de la distribución de frecuencias de las variables: $v1$ = Gobierno electrónico y $v23$ = sistemas de procesos de soporte se presentan a través de la tabla 14 respectivamente:

Tabla 14

Distribución de frecuencia del gobierno electrónico y los sistemas de procesos de soporte

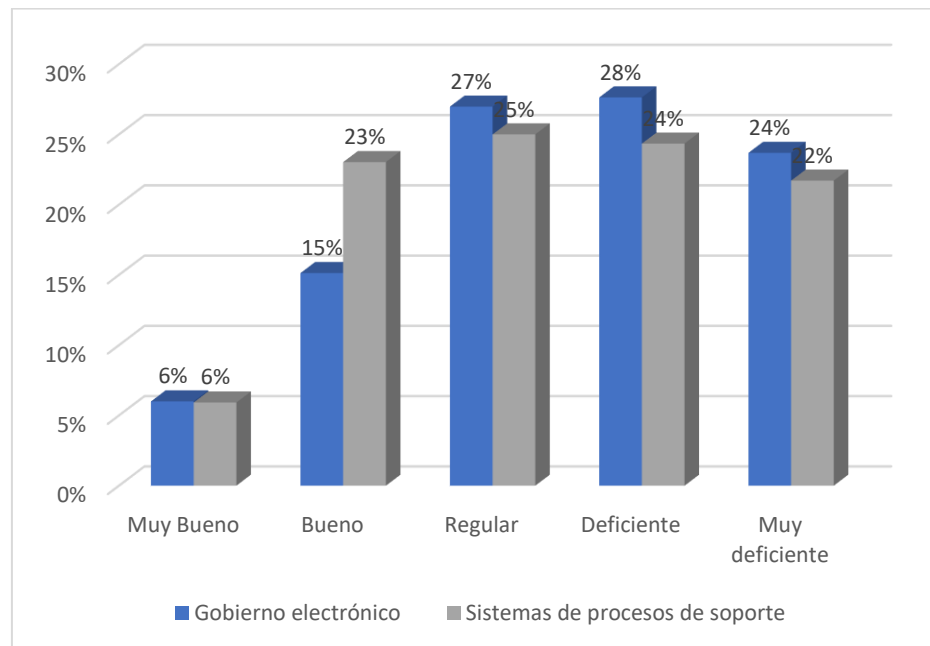
Escala de valoración	Gobierno electrónico $v1$		Sistemas de procesos de soporte $v23$	
	f_{v1}	h_{v1}	f_{v23}	h_{v23}
Muy Bueno	10	0,06	9	0,06
Bueno	23	0,15	35	0,23
Regular	41	0,27	38	0,25
Deficiente	42	0,28	37	0,24
Muy deficiente	36	0,24	33	0,22
Total	152	1.00	152	1.00

Nota. Datos extraídos de la base de datos correspondiente a la variable 1 y 2, adjuntados como anexos 5 y 6, respectivamente.

De acuerdo a la tabla 14 podemos comparar visualmente la distribución de las respuestas entre las dos variables, donde observamos que la categoría "Muy Bueno" tiene una frecuencia relativa más baja en los "Sistemas de procesos soporte $v23$ " en comparación con "Gobierno electrónico $v1$ ".

Figura 9

Gobierno electrónico y los sistemas de procesos de soporte



Nota. La figura muestra porcentajes la Gobierno electrónico y los sistemas de procesos de soporte.

De acuerdo con la figura 9, respecto a la Gobierno electrónico: 52 % de usuarios perciben que el personal administrativo tiene deficiencias en el manejo del gobierno electrónico, mientras que 27 % tiene un manejo regular, 15 % un manejo bueno y 6 % un manejo muy bueno. Y respecto a la percepción de la gestión administrativa en los Sistemas de procesos de soporte un acumulado de 46 % muestra una gestión con deficiencias, 25 % una gestión regular, 23 % una gestión buena y 6 % una gestión muy buena.

B. Análisis correlacional

De acuerdo con el tercer objetivo específico y de acuerdo a las variables Gobierno electrónico v_2 y los sistemas de procesos de soporte v_{23} , los resultados relacionales alcanzados fueron:

B.1 Grafica de dispersión de datos

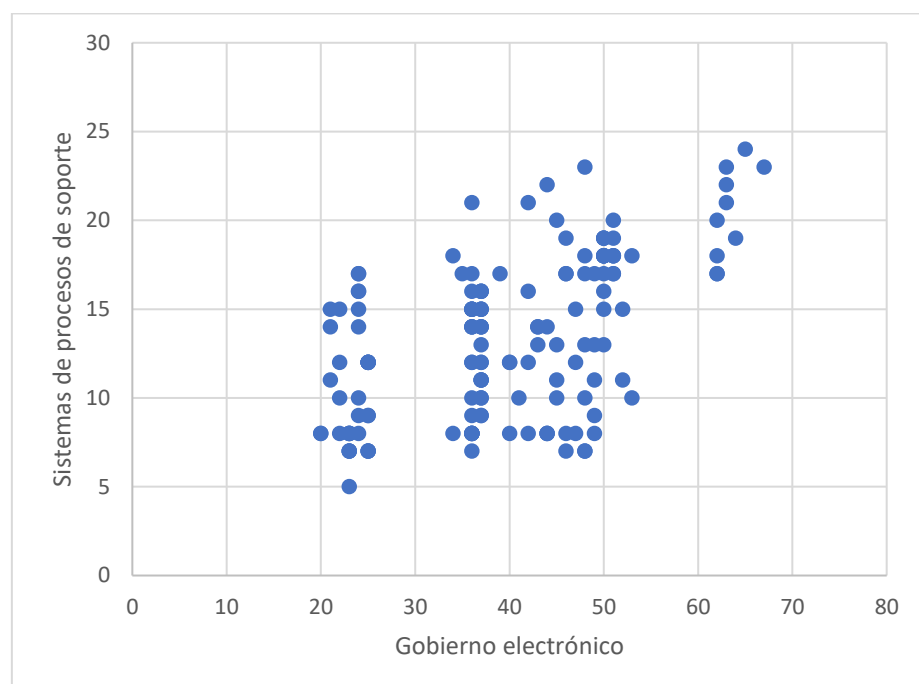
La gráfica muestra una dispersión de datos entre dos variables: el nivel de Gobierno electrónico y el número de sistemas de procesos de

soporte. Cada punto en el gráfico representa una observación individual, donde el eje horizontal (x) representa el nivel de Gobierno electrónico y el eje vertical (y) representa el número de sistemas de procesos de soporte.

En base a esta gráfica, podemos indicar que existe una relación positiva entre el nivel de Gobierno electrónico y la cantidad de sistemas de procesos de soporte.

Figura 10

Dispersión de datos entre Gobierno electrónico y los sistemas de procesos de soporte



Nota. La figura muestra la dispersión de datos entre la Gobierno electrónico y sistemas de procesos de soporte.

C. Supuestos de normalidad para determinación del coeficiente de correlación

Los supuestos de normalidad han sido determinados a través de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, dado que el tamaño de muestra fue de 152 unidades de análisis.

Tabla 15

Prueba de normalidad de la Gobierno electrónico y los sistemas de procesos de soporte

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	0,133	152	0,000	0,945	152	0,000
Sistemas de procesos de soporte	0,103	152	0,000	0,957	152	0,000

Nota. Datos extraídos de la base de datos correspondiente a la variable 1 y 2, adjuntados como anexos 5 y 6, respectivamente.

Dado que el p-valor [$p\text{-valor}_{(v1)} = 0,000$ y $p\text{-valor}_{(v23)} = 0,000$] es inferior a 0,05 en ambas variables, de acuerdo con la regla de decisión los datos no tienen una distribución normal, en consecuencia, la investigación hará uso de estadísticos no paramétricos. En este caso, para evaluar la correlación entre estas variables, emplearemos el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

D. Coeficiente de correlación Rho Spearman entre la Gobierno electrónico y los sistemas de procesos de soporte

El coeficiente de correlación entre la variable Gobierno electrónico ($v1$) y los sistemas de procesos de soporte ($v23$) se expresa a través de la tabla:

Tabla 16

Correlación entre la Gobierno electrónico y los sistemas de procesos de soporte

		Gobierno electrónico	Sistemas de procesos de soporte
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	0,517**
	N	152	152
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,517**	1,000
	N	152	152

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Datos extraídos de la base de datos correspondiente a la variable 1 y 2, adjuntados como anexos 5 y 6, respectivamente.

De acuerdo con la tabla 16 y la figura 10, se evidencia que existe un nivel de correlación significativo con un coeficiente de correlación Rho Spearman $r = 0,517$; esto implica que la Gobierno electrónico (v1) y la administración a través de los Sistemas de procesos de soporte (v23) tienen una correlación positiva considerable, de acuerdo a los criterios en la tabla 4 de (Sampieri y Collado, 2006).

4.2 Discusión

El desarrollo y análisis de la investigación nos muestra que el Gobierno electrónico tiene diferentes grados de influencia en los sistemas administrativos, desde los sistemas de procesos estratégicos, sistemas de procesos funcionales hasta los sistemas de procesos de soporte. Las correlaciones positivas, aunque varían en intensidad de medios a considerable, indican que hay una base sólida para creer que la digitalización y las tecnologías asociadas al Gobierno electrónico pueden mejorar diversos aspectos de la administración. El resultado más alto ($r = 0.585$) entre el Gobierno electrónico ($v1$) y la Gestión administrativa ($v2$) sugiere que las áreas donde las decisiones gerenciales son críticas pueden beneficiarse de la digitalización. Sin embargo, la menor promoción ($r = 0.503$) observada en los Sistemas de procesos estratégicos ($v21$) implica que se deben explorar más los factores que podrían limitar la adopción y el éxito de estas tecnologías en esa área. Estos resultados destacan la importancia de integrar tecnologías digitales para agilizar la toma de decisiones, optimizar procesos y fortalecer la eficiencia operativa. De la misma forma estos estudios concuerdan con María (2024), donde manifiesta que a medida que la organización desarrolla una mejor infraestructura electrónica, voluntad política y arquitectura institucional, los recursos necesarios para acceder a la información y los servicios en línea, la planificación, organización, gestión y control de sus recursos públicos.

Estos resultados subrayan la relevancia de las tecnologías de Gobierno electrónico en la planificación y ejecución de procesos de gestión, aunque la intensidad de la correlación sugiere que hay otros factores que podrían influir en el desarrollo y la efectividad de estos sistemas. Blanca et al. (2018) resalta la relación existente entre la gestión administrativa y la dimensión de participación ciudadana. Linares et al. (2024) resalta que el uso del Gobierno electrónico tiene un impacto notable en la eficiencia de los procesos de gestión, fortaleciendo la gestión operativa y el desempeño organizacional mediante la adopción de herramientas digitales.

CONCLUSIONES

- La presente investigación confirma que existe un nivel de correlación positiva considerable entre el gobierno electrónico y la gestión de administrativa, determinada a través del coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,585; entonces los usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano perciben que a medida que el dominio de gobierno electrónico de los dueños de proceso crece, también se incrementa la eficiente gestión administrativa.
- La investigación también ratifica que existe un nivel de correlación positiva media entre el gobierno electrónico y la gestión en los sistemas de procesos estratégicos, determinada a través del coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,503; entonces los usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano perciben que a medida que el dominio de gobierno electrónico de los dueños de proceso crece, también se incrementa la eficiente gestión en los sistemas de procesos estratégicos.
- La investigación confirma también que existe un nivel de correlación positiva considerable entre el gobierno electrónico y la gestión en los sistemas de procesos funcionales, determinada a través del coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,531; entonces los usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano perciben que a medida que el dominio de gobierno electrónico de los dueños de proceso crece, también se incrementa la eficiente gestión en los sistemas de procesos funcionales.
- La investigación concluye también que existe un nivel de correlación gobierno electrónico entre el gobierno electrónico y la gestión en los sistemas de procesos de soporte, determinada a través del coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,517; entonces los usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano perciben que a medida que el dominio de gobierno electrónico de los dueños de proceso crece, también se incrementa la eficiente gestión en los sistemas de procesos de soporte.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la Universidad Nacional del Altiplano implemente un plan estratégico integral de gobierno electrónico que abarque todos los aspectos de la gestión administrativa. Este plan debe incluir la adopción de tecnologías de la información y comunicación (TIC) adecuadas, el desarrollo de plataformas electrónicas eficientes y seguras, así como la capacitación del personal administrativo y docente en el uso de herramientas digitales. Además, se sugiere establecer mecanismos de seguimiento y evaluación periódica para medir el impacto del gobierno electrónico en la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios administrativos ofrecidos por la universidad
- Se sugiere implementar un sistema integral de gobierno electrónico que incorpore tecnologías de la información y comunicación (TIC) en todos los aspectos de la gestión estratégica. Esto incluye el uso de plataformas digitales para la planificación estratégica, la monitorización de indicadores clave de rendimiento, la gestión de riesgos, la toma de decisiones basada en datos y la comunicación efectiva entre los diferentes niveles de la organización.
- Se recomienda aprovechar el potencial del gobierno electrónico y las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para optimizar los procesos funcionales de la organización. Esto implica la implementación de sistemas digitales integrados que permitan la gestión eficiente de las actividades centrales de la institución, como la enseñanza, la investigación y la extensión. Mediante el uso de plataformas electrónicas especializadas, herramientas de colaboración en línea y recursos educativos digitales, la organización puede mejorar la calidad de sus servicios académicos, facilitar el acceso a la información y fomentar la participación de la comunidad académica.
- Se sugiere implementar un enfoque integral de gobierno electrónico y utilizar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) de manera estratégica para optimizar los procesos de soporte de la organización. Esto implica la digitalización de actividades como la gestión de recursos humanos, la contabilidad, la adquisición de bienes y servicios, la gestión de instalaciones y el mantenimiento de equipos.

BIBLIOGRAFÍA

- A., M., & I.B., U. (2023). E-Administration Usage for Service Delivery in Universities: Highlights of Selected Survey Findings. *African Journal of Social Sciences and Humanities Research*, 6(1), 13–22. <https://doi.org/10.52589/ajsshr-vyofj4ky>
- Alberto, E., & Carlos, S. (2022). Gobierno digital Pieza clave para la consolidación de Estados Democráticos en los países del SICA. *Estudios y Perspectivas*, 196, 1–95.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47811/1/S2200164_es.pdf
- Albornoz, V. C., Contreras, C. D. Á., & Moreano, H. C. (2023). Diseño de la infraestructura en la prestación del servicio educativo de las instituciones educativas públicas. *Horizontes. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 7(27), 295–301.
<https://doi.org/10.33996/REVISTAHORIZONTES.V7I27.514>
- Allca, U. (2021). Impacto de las tecnologías de la información y comunicación en el gasto presupuestal de las municipalidades distritales de la región de Puno en el año 2022. *Tesis*, 10–70.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- AlMulhim, A. F. (2023). The impact of administrative management and information technology on e-government success: The mediating role of knowledge management practices. *Cogent Business and Management*, 10(1).
<https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2202030>
- Alziyadat, Z. I. A., & Obidat, A. (2022). Impact of electronic management on government administration through digital leadership as a mediating variable: An applied study on the ministry of labor. *International Journal of Health Sciences*, 6(August), 4281–4319. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6ns7.12799>
- Blanca, R., Betty, N., & Empresariales, C. (2018). *Gobierno electrónico y gestión administrativa de la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa – 2018*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29759>

- Borysenko V.D. (2022). *Gobierno electrónico en la administración pública*; 36–40.
<https://doi.org/10.24144/2307-3322.2022.76.2.5>
- Calero, R. (2023). E-government y simplificación de procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huánuco en el contexto de la COVID-19. *Gaceta Científica*, 9(1), 9–15. <https://doi.org/10.46794/gacien.9.1.1861>
- Cano-Pita, G. E., & García-Mendoza, M. J. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de Las Ciencias*, 4(1), 499. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i1.762>
- Chiavenato. (2007). Introducción a La Teoría General De La Administración. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato Idalberto. Introducción a la teoría general de la Administración.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)
- Coronado-Zambrano, M., & Estrada-Cuzcano, A. (2022). Portales del gobierno electrónico (e-government) y participación ciudadana en América Latina: breve análisis en tiempo de crisis. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6(Especial), 191–199.
<https://doi.org/10.33936/REHUSO.V6IESPECIAL.4690>
- De Vita Montiel, N. (2011a). Tecnologías de la Información y la Comunicación para las Organizaciones del Siglo XXI. *Cicag*, 2011, 73–88.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3217615>
- Fernandez, E. (2018). *Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17579>
- Flores Cano, Y. del P. Y. (2020). *Representaciones sociales del gobierno electrónico - Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7616775>
- Gómez Villegas, M., & Montesinos Julve, V. (2015). Gobierno electrónico y transparencia financiera y presupuestal de los departamentos en Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 19(68).
<https://doi.org/10.31876/revista.v19i68.19126>

- González, O. H. (2021). An approach to the different types of nonprobabilistic sampling. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), 6–8. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmedgenint/cmi-2021/cmi213b.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del pilar. (2016a). *Metodología de la investigación* (Sexta Edic). McGrawHill - Education. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huaira, Y. (2021). *Sistema de gobierno electrónico para mejorar la gestión pública del gobierno*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNH_ad3c56e5217f7096017d14cd7fe2d56b
- Huamán Coronel, P. L., & Medina Sotelo, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 93–105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Huamán, R. (2019). La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia. *Revista de Derecho Administrativo*, 18, 467–493. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22873>
- Juan, S., & Manrique, C. M. (2015). La contratación administrativa electrónica. 15(29), 31–58. <http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v15n29/v15n29a04.pdf>
- Katherine, A., Paredes, L., Paula, A., Sinarahua, R., Marisol, S., & Panaifo, C. (2019). Análisis de los factores que limitan la ejecución del presupuesto de inversión pública en el gobierno regional de San Martín, período 2014 – 2016. *Repositorio - UNSM*. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3411>

- Laura, R. (2019). Gobierno electrónico y gestión administrativa en una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Apurímac, 2022. In Repositorio Institucional - UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43014/Arambulo_PYP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Linares-Cabrera, V. J., Díaz-Nicho de Linares, M. A., Neri-Ayala, A. C., Díaz-Valladares, C. A., Cadenas-Calderón, P. C., & Aguinaga-Mendoza, G. M. (2024). E-government and administrative management at the Provincial Municipality of Huaura. *Data and Metadata*, 3, 322. <https://doi.org/10.56294/dm2024322>
- Maria, D. (2024). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura* – 2022. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/8668>
- Martínez, F. (2017). *Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*. 181. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/67959>
- Naser, A., & Concha, G. (2013). El gobierno electrónico en la gestión pública. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, 1689–1699. <https://repositorio.cepal.org/entities/publication/7db05d2b-2d1d-46d9-b110-6a2ded3845b9>
- Núñez, A. (2021). Gobierno electrónico y gestión administrativa en una entidad pública de Lima, 2022. In *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94613>
- OEA. (2022). Guía de mecanismos para la promoción de la transparencia y la integridad en las Américas. *Gobierno Electrónico*, 2. https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
- ONGEI. (2013). *Una mirada al gobierno electrónico en el Perú “La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC.”* [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)

- Paco, W. F. (2021). Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli del 2019. *Repositorio Institucional - UNH*, 1–186. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3822>
- Paredes Silupú, L. A., Montenegro Camacho, L., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Gobierno Electrónico: Una revisión sistemática. *Revista de Climatología*, 23, 1410–1420. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.1410-1420>
- Quispe De La Cruz, E. F. (2022). Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2079–2094. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3239
- Ramón Gil-García Luis Luna-Reyes, J. F. (2008). *Una Breve Introducción al Gobierno Electrónico: Definición, Aplicaciones y Etapas*. <https://maestriainap.diputados.gob.mx/documentos/m14/GobiernoAbierto/Una%20breve%20introducci%C3%B3n%20al%20Gobierno%20electr%C3%B3nico,%20definici%C3%B3n,%20aplicaciones%20y%20etapas.pdf>
- Rojas Paico, J. N. (2022). Gestión para la simplificación administrativa en trámites académicos en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. *Revista Ñeque*, 5(11), 48–59. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.61>
- Sampieri, R. F., & Collado, C. B. L. P. (2006). *Metodología de la Investigación*. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2. Hernandez, Fernandez y Baptista-Metodología Investigacion Cientifica 6ta ed.pdf>
- Sandoval, C. (2008). *Gobierno Electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet*. 1–197. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/1221>
- Storozhenko, L. (2023). Electronic Government As a Tool for Netocratic Management: Benefits and Capabilities. *Grail of Science*, 26(26), 78–81. <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.14.04.2023.010>
- Torres, M., Vásquez, C., & Viloría, A. (2010). Gestión y calidad de la información en el gobierno electrónico. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 14(54), 055–064.



https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-48212010000100006&script=sci_abstract

Triola, M. F. (2019). Estadísticas. In Pearson (Ed.), *Claridades. Revista de Filosofía* (Vol. 11, Issue 1). <https://doi.org/10.24310/claridadescrf.v11i1.6724>

Urquiza, R., & Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Revista Contribuciones a Las Ciencias Sociales, Cv*, 13. https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf

Vilkaite-Vaitone, N., & Povilaitiene, K. (2022). E-Management as a Game Changer in Local Public Administration. *Economies*, 10(8), 1–16. <https://doi.org/10.3390/economies10080180>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIÓN	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>Problema general</p> <p>PG: ¿Cuál es la relación del gobierno electrónico y la gestión administrativa en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>HG: El gobierno electrónico tiene una relación moderada y directa con la gestión administrativa en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022.</p>	<p>Objetivo general</p> <p>OG: Determinar la relación que existe entre gobierno electrónico y la gestión administrativa en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022.</p>			<p>ENFOQUE Cuantitativo</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN No Experimental</p>	<p>POBLACIÓN 249 usuarios en las distintas unidades administrativas, de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, en el semestre académico 2022-II.</p> <p>MUESTRA 152 usuarios en las distintas unidades administrativas, de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, en el semestre académico 2022-II.</p>		
<p>Problemas específicos</p> <p>PE1: ¿Cuál es la relación del gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022?</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1: Existe una relación moderada y positiva entre el gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022.</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>OE1: Establecer la relación del gobierno electrónico y los sistemas de procesos estratégicos en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022.</p>	<p>Variable 1 (v1)</p> <p>Gobierno electrónico</p>	<p>D1: Accesibilidad.</p> <p>D2: Relevancia.</p> <p>D3: Confiabilidad.</p>	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Descriptivo correlacional</p> <p>DIAGRAMA</p> <p>M = Muestra X = observación de la variable 1</p>		Observación	Cuestionario

de la Universidad Nacional del Altiplano 2022?	PE3: ¿Cuál es la relación del gobierno electrónico y sistemas de procesos de soporte en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022?	percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022.	percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022.	percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022.	Observación de la variable 2 r = Coeficiente de correlación.			
	HE3: Existe una relación moderada y positiva entre el gobierno electrónico y los sistemas de procesos de soporte en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022.							
	OE3: Precisar la relación del gobierno electrónico y sistemas de procesos de soporte en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano 2022.							

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos para la variable Gobierno Electrónico

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

INSTRUCCIONES:

Se le pedirá que valore cinco posibilidades de respuesta para cada uno de los atributos de satisfacción del usuario que se mencionan en la encuesta. Según corresponda, responda a las opciones de respuesta. Seleccione la opción de respuesta que mejor se adapte a sus necesidades marcándola con una "X".

Muy deficiente (1)

Deficiente (2)

Regular (3)

Bueno (4)

Muy bueno (5)

N°	DIMENSIONES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
1	Accesibilidad	Puedo acceder fácilmente a los servicios en línea de la Universidad Nacional del Altiplano desde cualquier dispositivo con conexión a internet.					
2		El sitio web de la Universidad Nacional del Altiplano está diseñado para ser accesible para personas con discapacidades.					
3		La Universidad Nacional del Altiplano ofrece servicios en línea en diferentes idiomas para atender a la diversidad de su comunidad.					

4		Los servicios en línea de la Universidad Nacional del Altiplano están disponibles durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.					
5		La Universidad Nacional del Altiplano proporciona información clara y precisa sobre cómo acceder y utilizar sus servicios en línea.					
6	Relevancia	Los servicios en línea de la Universidad Nacional del Altiplano se ajustan a mis necesidades como estudiante, docente, investigador o personal administrativo.					
7		La información disponible en los servicios en línea de la Universidad Nacional del Altiplano es completa, actualizada y útil.					
8		Los servicios en línea de la Universidad Nacional del Altiplano me permiten realizar los trámites y gestiones que necesito de manera eficiente.					
9		Los servicios en línea de la Universidad Nacional del Altiplano me ayudan a mantenerme informado sobre las últimas noticias y eventos de la universidad.					
10		Los servicios en línea de la Universidad Nacional del Altiplano me permiten interactuar con otros miembros de la comunidad universitaria de manera efectiva.					
11		Confiabilidad	Los servicios en línea de la Universidad Nacional del Altiplano son seguros y protegen mi información personal.				
12	La Universidad Nacional del Altiplano toma medidas para proteger la privacidad de mi información personal cuando utilizo sus servicios en línea.						



13	Puedo confiar en que la información proporcionada por la Universidad Nacional del Altiplano a través de sus servicios en línea es precisa y confiable.					
14	Los servicios en línea de la Universidad Nacional del Altiplano funcionan de manera consistente y confiable.					
15	El personal de la Universidad Nacional del Altiplano está capacitado para brindar asistencia sobre los servicios en línea y resolver mis dudas.					

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos para la variable Gestión Administrativa

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES:

Se le pedirá que valore cinco posibilidades de respuesta para cada uno de los atributos de satisfacción del usuario que se mencionan en la encuesta. Según corresponda, responda a las opciones de respuesta. Seleccione la opción de respuesta que mejor se adapte a sus necesidades marcándola con una "X".

Muy deficiente (1)

Deficiente (2)

Regular (3)

Bueno (4)

Muy bueno (5)

N°	DIMENSIONES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
1	Procesos estratégicos	La Universidad Nacional del Altiplano define claramente sus objetivos estratégicos y los comunica efectivamente a toda la comunidad universitaria.					
2		La Universidad Nacional del Altiplano planifica y ejecuta sus actividades de manera eficiente para alcanzar sus objetivos estratégicos.					
3		La Universidad Nacional del Altiplano evalúa y monitorea el desempeño de sus					

		actividades estratégicas para identificar áreas de mejora.					
4		La Universidad Nacional del Altiplano asigna recursos de manera adecuada para apoyar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.					
5		La Universidad Nacional del Altiplano fomenta una cultura de innovación y mejora continua en la gestión de sus procesos estratégicos.					
6	Procesos funcionales	La Universidad Nacional del Altiplano ofrece servicios educativos de calidad que satisfacen las necesidades de sus estudiantes.					
7		La Universidad Nacional del Altiplano realiza investigación científica de alto impacto que contribuye al conocimiento y desarrollo de la sociedad.					
8		La Universidad Nacional del Altiplano promueve la vinculación con la sociedad a través de proyectos de extensión universitaria.					
9		La Universidad Nacional del Altiplano gestiona sus recursos humanos de manera eficiente para optimizar el desempeño del personal.					
10		La Universidad Nacional del Altiplano administra sus recursos financieros de manera transparente y responsable.					
11	Procesos de soporte	La Universidad Nacional del Altiplano proporciona infraestructura y equipamiento adecuado para el desarrollo de las actividades académicas, investigativas y administrativas.					



12		La Universidad Nacional del Altiplano ofrece servicios de biblioteca y acceso a la información de manera eficiente.					
13		La Universidad Nacional del Altiplano gestiona sus procesos de admisión y registro de estudiantes de manera eficiente y transparente.					
14		La Universidad Nacional del Altiplano brinda servicios de bienestar y salud estudiantil de manera adecuada.					
15		La Universidad Nacional del Altiplano mantiene una comunicación efectiva con sus stakeholders internos y externos.					

Anexo 4. Validez de los instrumentos a juicio de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

JUICIO DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título de la investigación: EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO 2022

Autor: ANGEL JOGUES CALSINA PONCE

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

Nombre: PABLO CÉSAR TAPIA CATACORA

Profesión: INGENIERO DE SISTEMAS

Ocupación: DOCENTE

Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO

II. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Muy deficiente	deficiente	regular	bueno	Muy bueno
0.0	0.5	1.0	1.5	2.0

N°	Criterios de Evaluación	Indicadores	ESCALA				
			0.0	0.5	1.0	1.5	2.0
01	Claridad	El lenguaje utilizado debe ser preciso, fácil de comprensión y evitar ambigüedades					X
02	Objetividad	Los resultados de la investigación deben ser presentados de manera imparcial, evitando sesgos personales o ideológicos.					X
03	Actualidad	La investigación debe estar basada en las últimas teorías y hallazgos en el campo, demostrando que el investigador está al día en su área de estudio.					X
04	Organización	La estructura de la investigación debe ser lógica y coherente, siguiendo un orden claro que facilite la comprensión del lector.				X	
05	Suficiencia	La investigación debe abordar de manera completa y exhaustiva el problema de investigación planteado.				X	
06	Coherencia	Las ideas y argumentos presentados deben estar conectados de manera lógica y formar un todo coherente.					X

07	Intencionalidad	La investigación debe tener un propósito claro y definido, y los resultados obtenidos deben responder a las preguntas de investigación planteadas.				X	
08	Consistencia	Los resultados obtenidos deben ser consistentes entre sí y con la teoría existente.				X	
09	Metodología	La metodología empleada debe ser adecuada para responder a las preguntas de investigación y debe estar claramente descrita.					X
10	Originalidad	La investigación debe aportar algo nuevo al conocimiento					X
		Sub Total				6	12
		TOTAL					18

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD: APLICABLE EL INSTRUMENTO

Puno, 04 de octubre del 2023


Dr. Pablo César Tapia Cataochia
DOCENTE

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

JUICIO DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título de la investigación: EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO 2022

Autor: ANGEL JOGUES CALSINA PONCE

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

Nombre: Efraim Lojano Laura

Profesión: Ingeniero Agrícola

Ocupación: Docente

Institución donde labora: Universidad Nacional del Altiplano

II. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Muy deficiente	deficiente	regular	bueno	Muy bueno
0.0	0.5	1.0	1.5	2.0

N°	Criterios de Evaluación	Indicadores	ESCALA				
			0.0	0.5	1.0	1.5	2.0
01	Claridad	El lenguaje utilizado debe ser preciso, fácil de comprensión y evitar ambigüedades					X
02	Objetividad	Los resultados de la investigación deben ser presentados de manera imparcial, evitando sesgos personales o ideológicos.				X	
03	Actualidad	La investigación debe estar basada en las últimas teorías y hallazgos en el campo, demostrando que el investigador está al día en su área de estudio.					X
04	Organización	La estructura de la investigación debe ser lógica y coherente, siguiendo un orden claro que facilite la comprensión del lector.				X	
05	Suficiencia	La investigación debe abordar de manera completa y exhaustiva el problema de investigación planteado.					X
06	Coherencia	Las ideas y argumentos presentados deben estar conectados de manera lógica y formar un todo coherente.					X

07	Intencionalidad	La investigación debe tener un propósito claro y definido, y los resultados obtenidos deben responder a las preguntas de investigación planteadas.				X	
08	Consistencia	Los resultados obtenidos deben ser consistentes entre sí y con la teoría existente.					X
09	Metodología	La metodología empleada debe ser adecuada para responder a las preguntas de investigación y debe estar claramente descrita.					X
10	Originalidad	La investigación debe aportar algo nuevo al conocimiento					X
		Sub Total				4.5	14
		TOTAL					18.5

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD: Aplicable el Instrumento

Puno, 06 de octubre del 2023

Efraim Lujano Laura
INGENIERO AGRICOLA
CIP. N° 137488

Anexo 5. Base de datos de la primera variable: Gobierno electrónico

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

INSTITUCIÓN	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
AREAS	SOCIALES, BIOMEDICAS, INGENIERIAS Y OFICINAS

Cantidad de Encuestados	N° ITEMS	DIMENSIÓN														
		Accesibilidad					Relevancia					Confiabilidad				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	sociales	4	2	5	5	4	5	4	2	5	3	2	2	2	2	2
2	sociales	2	5	3	2	3	2	5	3	4	2	2	3	2	2	2
3	sociales	3	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	3	2	4	2
4	sociales	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1
5	sociales	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1
6	sociales	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2
7	sociales	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
8	sociales	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
9	sociales	2	2	2	3	3	2	5	3	3	4	3	4	4	4	2
10	sociales	4	3	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	3
11	sociales	5	5	3	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3
12	sociales	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
13	sociales	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
14	sociales	2	4	5	5	2	2	3	4	2	2	2	2	2	4	2
15	sociales	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1
16	sociales	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2
17	sociales	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2
18	sociales	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2
19	sociales	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	4	4	2	4	2
20	sociales	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4
21	sociales	3	4	3	4	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3
22	sociales	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2
23	sociales	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1
24	sociales	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1
25	sociales	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
26	sociales	3	3	3	3	2	3	2	5	5	2	3	3	3	4	2
27	sociales	4	2	5	2	2	4	2	2	5	4	4	2	2	4	2
28	sociales	4	2	2	2	4	2	3	4	2	2	2	4	4	4	2
29	sociales	3	5	2	4	4	2	3	3	3	4	4	2	2	4	5
30	sociales	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
31	sociales	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2
32	sociales	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
33	sociales	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1
34	sociales	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1

35	sociales	2	3	4	2	2	5	5	4	3	2	2	4	3	3	2
36	sociales	3	2	4	4	2	2	3	2	3	2	2	4	3	4	2
37	sociales	5	4	5	3	4	3	5	5	3	5	4	4	3	5	5
38	sociales	4	4	2	5	2	2	4	4	3	2	4	2	4	4	2
39	sociales	2	3	5	3	2	5	4	5	2	2	2	5	4	3	2
40	sociales	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
41	sociales	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1
42	sociales	2	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4
43	sociales	3	3	2	4	2	4	5	4	3	4	5	2	4	3	3
44	sociales	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2
45	sociales	2	2	4	5	3	2	3	2	5	3	2	5	2	2	2
46	sociales	5	5	2	3	2	2	4	3	2	5	5	4	2	2	2
47	sociales	2	2	3	5	4	3	3	4	3	2	3	4	2	2	2
48	sociales	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	1	3	2	2	2
49	Biomédicas	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
50	Biomédicas	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1
51	Biomédicas	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1
52	Biomédicas	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
53	Biomédicas	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1
54	Biomédicas	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
55	Biomédicas	2	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2
56	Biomédicas	4	3	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
57	Biomédicas	2	5	2	3	4	4	3	3	2	4	2	5	4	2	2
58	Biomédicas	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2
59	Biomédicas	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2
60	Biomédicas	3	4	2	3	2	5	3	3	3	4	4	5	3	3	3
61	Biomédicas	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
62	Biomédicas	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1
63	Biomédicas	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2
64	Biomédicas	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	3	3	2
65	Biomédicas	4	4	2	3	4	3	3	2	5	4	3	3	3	2	5
66	Biomédicas	3	3	3	2	4	4	5	4	4	4	2	3	3	3	4
67	Biomédicas	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5
68	Biomédicas	3	3	2	2	4	2	2	5	2	2	3	4	4	2	2
69	Biomédicas	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
70	Biomédicas	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1
71	Biomédicas	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2
72	Biomédicas	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2
73	Biomédicas	5	2	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2
74	Biomédicas	4	3	3	3	4	3	3	2	2	5	4	4	4	3	4
75	Biomédicas	3	3	3	4	5	2	3	3	2	4	5	3	4	3	3
76	Biomédicas	2	4	3	3	3	3	5	3	4	4	5	2	3	2	4
77	Biomédicas	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
78	Biomédicas	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
79	Biomédicas	2	5	5	5	2	2	4	3	3	3	2	5	3	2	2
80	Biomédicas	3	4	2	3	3	2	5	2	5	2	4	2	4	4	2

81	Biomédicas	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2
82	Biomédicas	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
83	Biomédicas	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2
84	Biomédicas	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2
85	Biomédicas	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
86	Biomédicas	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2
87	Biomédicas	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1
88	Biomédicas	3	2	2	5	5	2	4	2	2	2	3	3	4	4	2
89	Biomédicas	5	3	2	5	5	2	4	2	2	4	2	5	3	2	2
90	Biomédicas	4	2	2	3	3	2	2	2	5	4	2	2	2	4	2
91	Biomédicas	4	4	3	5	5	3	4	5	4	5	3	5	3	4	5
92	Biomédicas	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1
93	Biomédicas	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2
94	Biomédicas	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
95	Biomédicas	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
96	Biomédicas	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2
97	Ingenierias	2	2	4	3	2	4	5	2	2	2	4	2	4	2	2
98	Ingenierias	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	4	2
99	Ingenierias	4	3	3	5	5	3	4	2	3	5	2	2	3	4	3
100	Ingenierias	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4
101	Ingenierias	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5
102	Ingenierias	3	2	4	2	3	2	4	4	2	2	5	4	4	2	2
103	Ingenierias	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2
104	Ingenierias	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1
105	Ingenierias	2	2	2	2	4	2	4	5	3	3	2	2	2	3	2
106	Ingenierias	3	2	3	4	4	2	2	4	4	5	4	3	3	4	2
107	Ingenierias	5	4	4	4	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	3
108	Ingenierias	2	3	2	4	5	2	3	4	2	2	3	4	3	4	2
109	Ingenierias	2	4	3	5	3	2	2	2	3	4	2	3	4	2	2
110	Ingenierias	2	2	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	3	4	2
111	Ingenierias	3	5	2	4	2	2	3	5	4	5	2	2	2	3	2
112	Ingenierias	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1
113	Ingenierias	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1
114	Ingenierias	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	1	3	2	3	2
115	Ingenierias	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2
116	Ingenierias	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	3	2
117	Ingenierias	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
118	Ingenierias	2	3	2	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	2
119	Ingenierias	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4
120	Ingenierias	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2
121	Ingenierias	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
122	Ingenierias	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1
123	Ingenierias	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2
124	Ingenierias	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2
125	Ingenierias	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	1	3	3	2	2
126	Of. Estrat	2	5	2	2	3	5	5	5	3	4	2	4	2	2	2

127	Of. Estrat	3	2	4	2	4	4	2	2	3	3	2	5	3	3	2
128	Of. Estrat	5	2	2	3	3	5	3	3	5	2	4	3	4	4	3
129	Of. Estrat	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
130	Of. Estrat	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3
131	Of. Estrat	3	4	3	5	2	2	2	3	4	4	4	5	2	4	3
132	Of. Estrat	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	3
133	Of. Estrat	4	2	4	4	5	4	3	4	3	3	2	4	2	3	2
134	Of. Estrat	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1
135	Of. Estrat	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1
136	Of. Estrat	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2
137	Of. Estrat	1	2	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2
138	Of. Estrat	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
139	Of. Estrat	5	5	5	5	3	2	2	2	3	2	2	5	3	2	2
140	Of. Estrat	3	2	2	5	5	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2
141	Of. Estrat	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	4	4	2
142	Of. Estrat	3	3	3	4	5	3	2	3	3	4	5	3	3	4	5
143	Of. Estrat	5	4	3	3	5	5	5	3	4	5	3	4	5	5	3
144	Of. Estrat	4	5	5	3	4	4	4	5	3	5	5	5	3	5	3
145	Of. Estrat	2	3	4	3	2	5	4	5	5	4	2	3	3	3	5
146	Of. Estrat	2	3	3	3	5	4	3	3	3	4	2	4	4	5	3
147	Of. Estrat	3	2	2	3	3	4	5	4	2	4	5	4	2	4	2
148	Of. Estrat	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2
149	Of. Estrat	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2
150	Of. Estrat	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
151	Of. Estrat	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1
152	Of. Estrat	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1

Anexo 6. Base de datos de la segunda variable: Gestión de administrativa

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTITUCIÓN	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
AREAS	SOCIALES, BIOMEDICAS, INGENIERIAS Y OFICINAS

Cantidad de Encuestados	N° ITEMS	DIMENSIÓN																				
		Sistemas de procesos estratégicos					Sistemas de procesos funcionales					Sistemas de procesos de soporte										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	sociales	2	4	5	1	4	16	3	3	3	4	4	3	17	4	2	3	2	3	3	13	3
2	sociales	3	4	3	1	3	14	3	3	3	3	4	4	17	4	3	2	4	3	4	16	3
3	sociales	3	3	4	1	3	14	3	3	4	3	4	4	18	4	3	3	4	3	4	17	4
4	sociales	1	5	3	2	2	13	3	3	3	2	2	2	12	2	3	1	1	1	1	7	1
5	sociales	2	4	3	2	3	14	3	4	2	2	2	2	12	2	4	1	1	1	1	8	1
6	sociales	4	1	4	3	3	15	3	4	2	2	4	3	15	3	2	4	2	3	3	14	3
7	sociales	4	2	3	2	2	13	3	1	2	4	3	3	13	3	3	2	3	3	3	14	3
8	sociales	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	3	17	4	3	4	3	3	3	16	3
9	sociales	2	2	2	2	1	9	2	3	2	3	3	2	13	3	2	1	1	1	2	7	1
10	sociales	4	4	3	4	3	18	4	3	3	3	2	2	13	3	2	4	4	4	4	18	4
11	sociales	3	4	5	5	4	21	5	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	4	4	23	5
12	sociales	1	3	3	3	2	12	2	2	1	2	1	1	7	1	3	3	4	2	3	15	3
13	sociales	2	1	5	1	4	13	3	4	2	3	4	3	16	3	3	3	2	2	2	12	2
14	sociales	2	5	4	2	3	16	3	2	4	3	4	4	17	4	2	2	3	3	3	13	3
15	sociales	3	4	1	3	2	13	3	2	3	2	2	2	11	2	3	3	2	3	4	15	3
16	sociales	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	3	12	2	1	3	1	3	1	9	2
17	sociales	1	1	2	1	2	7	1	3	2	3	4	2	14	3	1	1	1	2	3	8	1
18	sociales	1	3	1	1	1	7	1	2	1	2	1	2	8	1	1	1	1	3	2	8	1
19	sociales	3	5	3	4	5	20	4	3	3	4	3	4	17	4	3	3	4	3	4	17	4
20	sociales	5	4	5	3	2	19	4	4	4	4	3	4	19	4	3	3	3	4	4	17	4
21	sociales	3	5	3	3	4	18	4	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	4	3	17	4
22	sociales	2	1	2	1	1	7	1	1	2	2	2	2	9	2	1	2	2	1	1	7	1
23	sociales	1	1	2	3	1	8	1	1	2	1	1	1	6	1	2	2	1	1	1	7	1
24	sociales	1	2	1	2	1	7	1	2	1	1	2	1	7	1	1	2	2	2	1	8	1
25	sociales	1	2	3	2	2	10	2	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	3	3	10	2
26	sociales	2	2	5	4	4	17	4	4	2	2	2	5	15	3	4	4	4	3	4	19	4
27	sociales	5	1	2	4	5	17	4	4	2	2	2	4	14	3	3	3	4	4	3	17	4
28	sociales	3	2	4	5	3	17	4	4	4	4	5	4	21	5	4	2	3	3	2	14	3
29	sociales	4	4	4	2	3	17	4	2	4	4	4	3	17	4	3	4	3	2	4	16	3
30	sociales	2	3	3	2	3	13	3	2	4	4	3	4	17	4	4	2	3	3	3	15	3
31	sociales	4	2	3	4	2	15	3	4	2	4	2	4	16	3	2	2	3	4	4	15	3
32	sociales	2	3	4	5	3	17	4	4	4	2	2	2	14	3	3	3	4	2	3	15	3
33	sociales	2	2	2	3	3	12	2	2	2	1	4	2	11	2	4	3	2	2	4	15	3
34	sociales	3	1	5	5	2	16	3	3	2	2	2	3	12	2	3	2	2	3	4	14	3
35	sociales	1	2	3	2	2	10	2	3	2	2	2	2	11	2	2	2	1	2	1	8	1

36	sociales	2	1	1	1	3	8	1	2	1	3	2	2	10	2	2	1	1	2	2	8	1
37	sociales	5	5	5	5	4	24	5	4	2	4	4	4	18	4	5	5	5	3	4	22	5
38	sociales	4	3	1	3	2	13	3	4	2	4	4	4	18	4	3	3	2	2	3	13	3
39	sociales	3	4	3	4	3	17	4	2	4	2	3	4	15	3	3	3	3	4	4	17	4
40	sociales	2	4	3	2	5	16	3	4	2	2	3	4	15	3	3	3	2	2	2	12	2
41	sociales	3	2	1	1	1	8	1	2	2	2	2	1	9	2	1	2	1	2	2	8	1
42	sociales	3	3	4	4	4	18	4	2	3	4	4	4	17	4	4	4	4	2	4	18	4
43	sociales	3	3	3	4	4	17	4	3	2	2	3	3	13	3	4	4	4	2	4	18	4
44	sociales	1	2	1	1	2	7	1	1	2	3	2	1	9	2	1	2	1	2	2	8	1
45	sociales	4	5	4	2	5	20	4	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	5	5	22	5
46	sociales	4	5	2	2	2	15	3	4	4	3	3	4	18	4	4	5	4	5	5	23	5
47	sociales	2	4	3	2	2	13	3	3	4	3	2	3	15	3	2	3	4	2	3	14	3
48	sociales	1	4	1	1	1	8	1	1	3	1	1	2	8	1	1	2	1	1	2	7	1
49	Biomédicas	2	2	1	3	2	10	2	3	1	1	2	2	9	2	2	1	1	4	1	9	2
50	Biomédicas	4	1	1	1	1	8	1	3	2	3	3	2	13	3	2	2	1	1	1	7	1
51	Biomédicas	5	3	1	2	4	15	3	2	2	2	3	2	11	2	2	2	4	4	4	16	3
52	Biomédicas	3	4	2	5	1	15	3	2	3	3	2	2	12	2	3	4	2	2	5	16	3
53	Biomédicas	2	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	2	7	1	1	4	1	1	1	8	1
54	Biomédicas	3	4	2	3	3	15	3	3	3	4	3	4	17	4	3	3	4	3	4	17	4
55	Biomédicas	4	3	5	2	3	17	4	3	3	3	4	2	15	3	3	3	3	1	4	14	3
56	Biomédicas	4	4	5	4	4	21	5	5	5	2	4	5	21	5	5	4	4	5	5	23	5
57	Biomédicas	2	3	3	2	3	13	3	1	2	4	3	2	12	2	2	2	2	4	2	12	2
58	Biomédicas	1	4	3	2	1	11	2	2	3	3	3	2	13	3	2	1	2	4	2	11	2
59	Biomédicas	2	3	2	2	2	11	2	2	3	2	1	3	11	2	1	2	4	2	2	11	2
60	Biomédicas	3	2	3	3	3	14	3	4	3	3	3	4	17	4	5	4	2	2	5	18	4
61	Biomédicas	1	1	1	1	3	7	1	1	1	3	1	1	7	1	2	1	1	2	2	8	1
62	Biomédicas	3	2	2	2	3	12	2	2	1	3	1	1	8	1	2	3	3	3	3	14	3
63	Biomédicas	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	3	1	14	3	2	3	3	3	3	14	3
64	Biomédicas	1	4	5	3	2	15	3	2	2	4	2	3	13	3	4	2	2	4	3	15	3
65	Biomédicas	5	2	5	5	3	20	4	4	4	4	3	2	17	4	4	4	4	4	2	18	4
66	Biomédicas	4	3	4	3	3	17	4	3	2	3	2	3	13	3	2	3	4	4	4	17	4
67	Biomédicas	2	2	3	3	3	13	3	3	4	4	4	3	18	4	2	4	4	4	4	18	4
68	Biomédicas	1	3	3	2	2	11	2	3	3	2	2	3	13	3	3	1	2	4	2	12	2
69	Biomédicas	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	2	3	12	2	2	2	1	2	2	9	2
70	Biomédicas	3	3	2	4	3	15	3	4	2	2	2	5	15	3	3	2	2	2	3	12	2
71	Biomédicas	4	3	4	2	5	18	4	4	2	2	2	5	15	3	4	2	2	4	4	16	3
72	Biomédicas	2	2	1	1	2	8	1	3	2	3	4	2	14	3	2	1	1	2	2	8	1
73	Biomédicas	2	3	2	3	3	13	3	2	1	3	2	3	11	2	1	2	1	2	2	8	1
74	Biomédicas	2	4	3	4	4	17	4	3	3	2	3	2	13	3	2	4	4	3	5	18	4
75	Biomédicas	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	4	5	18	4	3	4	5	4	2	18	4
76	Biomédicas	2	5	2	5	1	15	3	3	3	4	4	4	18	4	2	5	4	4	4	19	4
77	Biomédicas	1	4	1	4	3	13	3	4	3	3	3	1	14	3	3	1	2	1	2	9	2
78	Biomédicas	2	2	3	2	3	12	2	2	2	4	2	2	12	2	2	1	1	1	3	8	1
79	Biomédicas	3	3	2	4	5	17	4	4	4	2	4	5	19	4	2	4	4	4	4	18	4
80	Biomédicas	3	3	5	1	4	16	3	3	3	4	3	4	17	4	3	3	2	4	3	15	3
81	Biomédicas	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	2	3	12	2	2	2	3	3	2	12	2

82	Biomédicas	1	2	2	1	1	7	1	3	2	2	3	4	14	3	1	2	1	2	2	8	1
83	Biomédicas	3	2	3	2	2	12	2	2	2	3	2	3	12	2	1	2	3	2	2	10	2
84	Biomédicas	5	2	5	3	1	16	3	4	3	3	3	2	15	3	3	2	2	3	3	13	3
85	Biomédicas	3	1	4	3	4	15	3	2	4	4	4	3	17	4	3	4	2	3	2	14	3
86	Biomédicas	1	1	4	3	4	13	3	2	4	3	4	4	17	4	3	3	2	4	3	15	3
87	Biomédicas	3	4	3	3	3	16	3	3	2	2	2	2	11	2	3	3	3	4	4	17	4
88	Biomédicas	2	2	3	2	3	12	2	1	3	4	3	2	13	3	2	1	1	3	3	10	2
89	Biomédicas	4	2	2	3	2	13	3	2	2	3	3	3	13	3	3	2	2	2	1	10	2
90	Biomédicas	2	2	3	1	4	12	2	2	3	2	3	4	14	3	3	1	2	3	1	10	2
91	Biomédicas	4	4	5	4	5	22	5	3	3	4	1	3	14	3	4	5	3	5	3	20	4
92	Biomédicas	3	2	2	4	2	13	3	2	2	2	2	3	11	2	2	1	3	1	1	8	1
93	Biomédicas	3	2	5	1	2	13	3	2	4	3	4	3	16	3	2	3	2	3	5	15	3
94	Biomédicas	2	4	3	4	3	16	3	3	3	3	3	2	14	3	2	3	2	4	4	15	3
95	Biomédicas	2	5	1	5	2	15	3	3	2	3	3	2	13	3	2	3	3	2	4	14	3
96	Biomédicas	4	3	5	3	2	17	4	4	3	2	2	5	16	3	4	4	4	5	4	21	5
97	Ingenierías	4	5	3	5	4	21	5	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	4	5	21	5
98	Ingenierías	2	1	3	1	3	10	2	2	4	4	1	2	13	3	2	2	2	4	2	12	2
99	Ingenierías	4	4	3	3	4	18	4	2	2	3	3	4	14	3	2	4	5	4	2	17	4
100	Ingenierías	2	4	3	3	2	14	3	4	4	3	3	3	17	4	5	5	5	2	2	19	4
101	Ingenierías	3	4	3	3	4	17	4	3	2	3	3	3	14	3	5	4	2	5	4	20	4
102	Ingenierías	2	5	1	4	1	13	3	3	4	4	3	3	17	4	4	4	3	4	5	20	4
103	Ingenierías	1	3	2	1	5	12	2	4	3	3	3	3	16	3	3	1	2	2	1	9	2
104	Ingenierías	2	2	3	2	3	12	2	3	2	3	2	2	12	2	1	1	1	1	1	5	1
105	Ingenierías	1	1	1	4	3	10	2	1	2	3	4	3	13	3	1	2	2	4	3	12	2
106	Ingenierías	1	3	3	2	5	14	3	1	3	4	4	4	16	3	2	2	2	2	3	11	2
107	Ingenierías	3	4	3	4	3	17	4	2	5	3	4	3	17	4	3	4	3	5	4	19	4
108	Ingenierías	1	2	5	4	4	16	3	4	3	3	3	3	16	3	2	3	3	3	2	13	3
109	Ingenierías	1	1	2	2	3	9	2	1	2	3	3	2	11	2	1	1	4	4	4	14	3
110	Ingenierías	2	1	2	1	2	8	1	2	2	3	2	2	11	2	1	2	2	1	2	8	1
111	Ingenierías	2	4	4	2	5	17	4	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	4	3	17	4
112	Ingenierías	4	3	3	3	3	16	3	3	2	2	2	2	11	2	3	3	4	4	3	17	4
113	Ingenierías	3	2	1	3	1	10	2	3	2	2	3	2	12	2	2	1	1	3	1	8	1
114	Ingenierías	2	4	2	1	1	10	2	2	2	3	4	1	12	2	2	2	3	2	3	12	2
115	Ingenierías	3	3	1	2	3	12	2	3	2	1	2	3	11	2	1	1	2	2	3	9	2
116	Ingenierías	1	3	3	2	1	10	2	2	2	2	2	4	12	2	4	2	2	2	2	12	2
117	Ingenierías	4	5	2	4	3	18	4	4	4	4	2	2	16	3	3	4	4	4	3	18	4
118	Ingenierías	3	4	3	3	5	18	4	4	4	5	2	4	19	4	3	3	4	4	3	17	4
119	Ingenierías	2	1	3	1	5	12	2	3	3	2	4	3	15	3	1	2	2	2	4	11	2
120	Ingenierías	2	3	4	2	1	12	2	2	1	1	2	1	7	1	1	4	2	3	1	11	2
121	Ingenierías	3	4	2	3	1	13	3	3	4	1	3	4	15	3	3	2	3	2	2	12	2
122	Ingenierías	3	3	3	3	4	16	3	4	4	4	2	2	16	3	4	2	2	2	2	12	2
123	Ingenierías	5	5	2	1	1	14	3	2	4	4	4	4	18	4	4	3	3	3	2	15	3
124	Ingenierías	4	4	2	1	2	13	3	4	4	1	4	2	15	3	3	3	3	4	3	16	3
125	Ingenierías	1	3	2	4	1	11	2	2	2	4	3	1	12	2	1	2	2	3	3	11	2
126	Of. Estrat	1	2	3	4	4	14	3	1	3	2	2	4	12	2	1	1	2	2	1	7	1
127	Of. Estrat	1	2	1	3	1	8	1	1	2	2	3	1	9	2	2	2	2	1	1	8	1

128	Of. Estrat	3	4	2	4	4	17	4	2	2	3	2	4	13	3	5	2	5	2	5	19	4
129	Of. Estrat	5	4	1	3	2	15	3	2	4	4	3	4	17	4	3	5	3	5	3	19	4
130	Of. Estrat	3	2	2	5	3	15	3	2	3	4	4	4	17	4	3	3	4	3	2	15	3
131	Of. Estrat	2	1	4	2	5	14	3	4	4	4	2	4	18	4	2	3	2	2	4	13	3
132	Of. Estrat	5	4	3	3	4	19	4	2	4	3	4	4	17	4	5	5	5	4	5	24	5
133	Of. Estrat	3	3	3	4	2	15	3	3	2	2	3	3	13	3	2	3	1	1	2	9	2
134	Of. Estrat	2	4	2	2	2	12	2	3	1	3	1	3	11	2	1	2	2	1	1	7	1
135	Of. Estrat	1	2	1	3	4	11	2	3	1	3	3	2	12	2	2	2	3	3	2	12	2
136	Of. Estrat	2	3	2	2	3	12	2	2	1	2	2	3	10	2	2	1	2	4	1	10	2
137	Of. Estrat	1	2	3	2	3	11	2	4	3	3	3	3	16	3	2	2	3	2	1	10	2
138	Of. Estrat	1	2	2	1	4	10	2	3	3	3	2	2	13	3	1	2	3	3	2	11	2
139	Of. Estrat	3	4	1	1	2	11	2	2	4	1	1	1	9	2	2	1	1	1	2	7	1
140	Of. Estrat	4	1	2	4	1	12	2	1	3	2	2	3	11	2	1	1	2	2	2	8	1
141	Of. Estrat	1	5	1	1	3	11	2	1	1	1	4	2	9	2	2	2	2	1	1	8	1
142	Of. Estrat	2	3	2	1	4	12	2	2	4	3	2	1	12	2	2	1	1	2	4	10	2
143	Of. Estrat	3	3	4	4	4	18	4	4	2	4	4	3	17	4	2	4	4	3	4	17	4
144	Of. Estrat	5	4	4	5	4	22	5	4	4	4	3	3	18	4	2	4	5	5	5	21	5
145	Of. Estrat	2	5	4	4	3	18	4	4	4	5	4	5	22	5	4	3	4	3	4	18	4
146	Of. Estrat	2	3	3	5	5	18	4	3	4	2	2	4	15	3	4	3	4	3	4	18	4
147	Of. Estrat	3	2	3	3	2	13	3	2	2	2	3	5	14	3	1	3	1	1	2	8	1
148	Of. Estrat	1	1	2	1	1	6	1	2	1	1	1	2	7	1	1	3	1	1	2	8	1
149	Of. Estrat	1	2	2	1	3	9	2	1	2	2	3	2	10	2	2	5	3	3	3	16	3
150	Of. Estrat	2	3	1	1	4	11	2	3	5	2	3	3	16	3	2	2	4	2	2	12	2
151	Of. Estrat	1	3	3	1	2	10	2	3	3	2	2	2	12	2	1	1	2	2	1	7	1
152	Of. Estrat	1	3	5	1	1	11	2	4	1	2	2	2	9	2	2	3	1	2	2	10	2

Anexo 7. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional del
Altiplano Puno



Vicerrectorado de
Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo **ANGEL JOGUES CALSINA PONCE** identificado(a) con N° DNI:
42465625 en mi condición de egresado(a) de la:

**MAESTRÍA EN INFORMÁTICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE TECNOLOGÍAS
DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

con código de matrícula N° 203433, informo que he elaborado la tesis denominada:

**EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO 2022**

Es un tema original.

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

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

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

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

Puno, 11 de Noviembre del 2024.



FIRMA (Obligatorio)



Huella

Anexo 8. Autorización para repositorio de tesis o trabajo de investigación en el repositorio institucional



Universidad Nacional del
Altiplano Puno



Vicerrectorado de
Investigación



Repositorio
Institucional

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

Por el presente documento, Yo **ANGEL JOGUES CALSINA PONCE** identificado(a) con N° DNI: **42465625**, en mi condición de egresado(a) del **Programa de Maestría o Doctorado: MAESTRÍA EN INFORMÁTICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**, informo que he elaborado la tesis denominada:

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO 2022

para la obtención de **Grado**.

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

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

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

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

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

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

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno, 11 de Noviembre del 2024.

FIRMA (Obligatorio)



Huella