



*Gobierno electrónico y su incidencia en la mejora de la gestión pública en la
municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022*

*Electronic government and its impact on the improvement of public management
in the municipality of the province of San Román – Puno, 2022*

*O governo eletrônico e seu impacto na melhoria da gestão pública no município da
província de San Román – Puno, 2022*

Aldo Wilber Dianderas-Tamayo ¹

aldowdianderas@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0008-5891-9032>

Correspondencia: aldowdianderas@gmail.com

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículos de Investigación

Recibido:** 25 de marzo de 2024Aceptado:** 26 de abril de 2024* **Publicado:** 09 de mayo de 2024

- I. Magíster en Administración mención Marketing y Finanzas, Licenciado en Administración y Marketing, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.

Resumen

Este trabajo de investigación tiene como objetivo: cuyo objetivo general es determinar la incidencia del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública. Material y Método: se aplicó el método deductivo, científico, metódico, analítico y estadístico. Este trabajo de investigación pertenece al modelo y/o paradigma cuantitativo. Se utilizó los datos cuantificables a través de tablas, figuras y la interpretación, el diseño de investigación es descriptivo explicativo, tipo no experimental, nivel básico y es de carácter científico. Para ello; se trabajó con una población de 494 y se tomó como muestra a 141 empleados públicos el cual pertenece al tipo de muestreo probabilístico y tiene carácter de representatividad, para ello se aplicó la técnica de recolección de datos, la entrevista y la encuesta, para lo cual se aplicó el instrumento como es la ficha del cuestionario, también, se aplicó el programa SPSS para el procesamiento estadístico versión – 25. Resultados: existe suficiente evidencia con un margen de error de 0.5% en un nivel de significancia y confiabilidad del 95%, además se obtuvo resultados positivos según los indicadores planteados en la operacionalización de variables y se han logrado resultados referentes y significativos según los datos obtenidos después de la recolección de datos. Conclusión: Conforme a estos resultados, se llegó a la conclusión que existe una influencia significativa entre ambas variables. En definitiva, se consuma que, la ejecución del gobierno electrónico en la gestión pública traería consigo varios beneficios, el cual en un plazo determinado contribuirían hacia una municipalidad más productiva.

Palabras clave: Documento; Gobierno electrónico; Gestión pública; Magnético; Sector público; Tecnologías de información y comunicación; Web libre.

Abstract

This research work work aims objective: whose general objective is to determine the incidence of electronic government in improving public management. Material and Method: the deductive, scientific, methodical, analytical and statistical method was applied. This research work belongs to the quantitative model and/or paradigm. Quantifiable data was used through tables, figures and interpretation, the research design is descriptive, explanatory, non-experimental, basic level and is of a scientific nature. For that, we worked with a population of 494 and 141 public employees were taken as a sample, which belongs to the type of probabilistic sampling and has a representative nature, for which the data collection techniques, the interview and the survey, were applied, for which The instrument was applied, such as the questionnaire file, also, the SPSS program was applied for

statistical processing version - 25. Results: there is sufficient evidence with a margin of error of 0.5% at a level of significance and reliability of 95%, In addition, positive results were obtained according to the indicators proposed in the operationalization of variables and relevant and significant results have been achieved according to the data obtained after data collection. Conclusion: According to these results, it was concluded that there is a significant influence between both variables. In short, it is consummated that the implementation of electronic government in public management would bring several benefits, which in a given period would contribute to a more productive municipality.

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

Resumo

O objetivo deste trabalho de pesquisa é: cujo objetivo geral é determinar o impacto do governo eletrônico na melhoria da gestão pública. Material e Método: aplicou-se o método dedutivo, científico, metódico, analítico e estatístico. Este trabalho de investigação enquadra-se no modelo e/ou paradigma quantitativo. Foram utilizados dados quantificáveis por meio de tabelas, figuras e interpretação, o desenho da pesquisa é descritivo, explicativo, não experimental, de nível básico e de natureza científica. Para isso; Trabalhamos com uma população de 494 e foram tomados como amostra 141 funcionários públicos, que pertence ao tipo de amostragem probabilística e tem caráter representativo, para isso foram aplicadas as técnicas de coleta de dados, a entrevista e o inquérito, para os quais o instrumento foi aplicado como a ficha do questionário, também, foi aplicado o programa SPSS para processamento estatístico versão – 25. Resultados: há evidências suficientes com margem de erro de 0,5% a um nível de significância e confiabilidade de 95%. foram obtidos resultados positivos de acordo com os indicadores propostos na operacionalização das variáveis e resultados relevantes e significativos foram alcançados de acordo com os dados obtidos após a coleta de dados. Conclusão: Com base nestes resultados concluiu-se que existe uma influência significativa entre ambas as variáveis. Em suma, consuma-se que a implementação do governo eletrônico na gestão pública traria consigo diversos benefícios, que num determinado período contribuiriam para um município mais produtivo.

Palavras-chave: documento, governo eletrônico, gestão pública, magnético, setor público, tecnologias de informação e comunicação, web livre.

Introducción

El gobierno electrónico es la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a las funciones y procedimientos gubernamentales con el propósito de aumentar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana en la gestión pública en la Municipalidad de la Provincia de San Román, 2022. Muchos gobiernos buscan ofrecer las formas más efectivas de brindar servicios a sus ciudadanos. Una de estas formas es implementar el gobierno electrónico. El gobierno electrónico busca una nueva solución a los problemas de las tecnologías de la información y la prestación de servicios durante la gestión pública. “El objetivo principal del gobierno electrónico es romper los límites de tiempo y ubicación creados por el hombre mediante la aplicación de tecnología de la información para lograr la transición informativa de la facultad de gobierno, para permitir que las personas adquieran información de diferentes fuentes y disfruten del servicio. El gobierno electrónico, la aplicación de la tecnología de la información y las comunicaciones a los procesos gubernamentales para lograr un gobierno simple, moral, responsable, receptivo y transparente (SMART) (Heeks, 2001). Diferentes gobiernos definieron este término para adecuarlo a sus propios fines y objetivos. A veces, el término "gobierno electrónico" también se usa en lugar de "gobierno electrónico", pero existe un debate sobre el uso correcto de los dos términos. El gobierno electrónico se define como el uso de tecnologías emergentes de información y comunicación para facilitar los procesos del gobierno y la administración pública (Drucker, 2001), mientras que el gobierno electrónico se define como el uso de tecnología de la información para respaldar las operaciones gubernamentales, involucrar a los ciudadanos y proporcionar servicios gubernamentales. Coleman (2020) definió el e-gobierno como la combinación de servicios electrónicos basados en información (e-administración) con el refuerzo de elementos participativos (e-democracia) para lograr el objetivo de un e-gobierno equilibrado. Muir y Oppenheim (2002) definieron el gobierno electrónico como la entrega de información y servicios gubernamentales en línea a través de Internet u otros medios digitales. Kumar et al. (2007) definió el gobierno electrónico como la prestación de servicios mejorados a los ciudadanos, las empresas y otros miembros de la sociedad mediante un cambio drástico en la forma en que los gobiernos gestionan la información.

La implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de la Provincia de San Román difiere de una realidad a otra. Cada municipalidad tiene diferentes políticas, desafíos, requisitos y necesidades para que las personas interactúen con la tecnología. El objetivo de este trabajo de

investigación es facilitar los procesos para los ciudadanos a través de la mejora de la gestión pública, ahorrarle a la ciudad el tiempo y el dinero para procesar los servicios y eliminar la corrupción. El gobierno electrónico también podría proporcionar más transparencia para el gobierno porque permite que el público esté informado sobre en qué está trabajando el gobierno y las políticas que se aplican. El principal beneficio sería reemplazar y optimizar el sistema basado en papel mientras se implementa el gobierno electrónico.

El gobierno electrónico es un método de prestación de servicios públicos de forma electrónica a distancia utilizando las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, en la mayoría de los casos a través de Internet. Los servicios de gobierno electrónico prestan el servicio en el marco del mejoramiento de la administración pública electrónica. El gobierno electrónico tiene como objetivo mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios públicos, mejorar los contactos entre los ciudadanos y las autoridades a todos los niveles y agilizar los procedimientos para tratar asuntos oficiales. Brindar a los ciudadanos la oportunidad de participar en la administración pública a través de Internet requiere cambios organizativos en las propias oficinas y la adquisición de nuevas habilidades digitales tanto por parte de los funcionarios como de los ciudadanos.

La plataforma Electrónica permite la comunicación entre ciudadanos y empresarios con las entidades públicas. También permite que las entidades de la administración pública se comuniquen entre sí. La plataforma pone a disposición de ciudadanos y empresarios servicios de comunicación electrónica con la administración pública. Gracias al gobierno electrónico las entidades de la administración pública y otras entidades que realizan tareas públicas pueden prestar sus servicios de forma gratuita en formato electrónico, no tienen que construir su propio sistema informático. Los ciudadanos y empresarios que usan los servicios disponibles también se benefician, pueden usar una cuenta en un sistema para comunicarse con muchas entidades sobre muchos asuntos. El acceso a los servicios proporcionados por la plataforma no tiene restricciones geográficas, la plataforma puede ser utilizada por cualquier usuario que tenga acceso a Internet y pueda confirmar electrónicamente su identidad.

El gobierno electrónico abarca todas las funciones y actividades gubernamentales, moldeadas por las tecnologías de la información y las comunicaciones. Yendo mucho más allá de las analogías con el comercio electrónico, abarca los cuatro dominios de la gobernabilidad y la administración pública: los programas económicos y sociales del estado; sus relaciones con el ciudadano y el estado de derecho (e-democracia), su funcionamiento interno y su relación con el entorno internacional.

El gobierno electrónico se basa en tres fuerzas en evolución: la tecnología, los conceptos de gestión y el propio gobierno. Ha dado lugar a varios fenómenos que están redefiniendo el entorno del sector público, incluido el Instituto Internacional de Ciencias Administrativas. Cuatro aspectos del gobierno electrónico tienen impactos duraderos en la administración pública: el servicio centrado en el ciudadano, la información como recurso público, nuevas habilidades y relaciones laborales, y modelos de responsabilidad y gestión. Los desafíos del gobierno electrónico son aún más agudos en los países en desarrollo, aunque también ofrece soluciones. La administración pública en todos los países requiere un nuevo pensamiento y liderazgo para garantizar que el gobierno electrónico desarrolle todo su potencial.

El surgimiento del gobierno electrónico, tanto en la práctica como en el concepto, ha sido uno de los desarrollos importantes en la administración pública en los últimos diez años. Ha introducido nuevo vocabulario, modelos teóricos y vínculos entre disciplinas y entre teoría y práctica. Por su naturaleza, el gobierno electrónico es un fenómeno en evolución. Solo se pueden hacer juicios provisionales sobre la relación entre el gobierno electrónico y la administración pública, y es una empresa arriesgada predecir la dirección y el alcance futuros del gobierno electrónico.

En la práctica, la gestión pública está destinada a mejorar la calidad y la eficiencia de los servicios prestados por las organizaciones públicas. Los gerentes interpretan la política pública para implementar los servicios públicos de manera que se espera que logren los resultados más deseables para los intereses a los que sirven.

La gestión pública consiste en un conjunto de procesos y herramientas encaminadas a lograr un desempeño óptimo en una organización dedicada al servicio público. Si bien esta breve descripción puede parecer sencilla, sin embargo, oculta más dificultades de las que se ven a simple vista.

Metodología

La investigación está orientada dentro del nivel No experimental. Según Charaja (2011, p.45), el nivel de una investigación se refiere al grado de profundidad de estudio. El análisis consistirá en la descripción – transversal. Pertenece al Nivel de investigación Explicativa – Compuesta.

El diseño de investigación es No experimental, porque los diseños de investigación no experimentales no implican una manipulación de la situación, circunstancias o experiencia de los participantes. (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de investigación, 2016) Para el presente estudio se estableció el diseño

$$Y = f(x)$$

Dónde:

x = Variable independiente: Gobierno electrónico

y = Variable dependiente: Gestión pública

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

La población de estudio está constituida por empleados públicos del municipalidad provincial de San Román – Puno, 2022

Tabla 1: Muestra: empleados públicos de la municipalidad provincial de San Román - Puno, 2022

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

Resultado

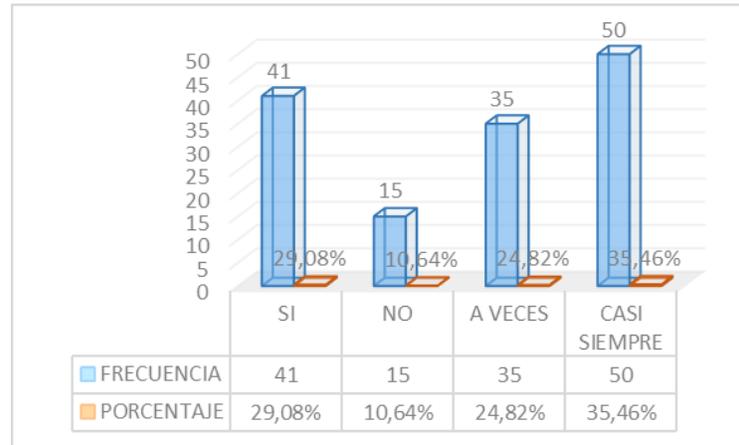
Esta investigación propuso un estudio cuantitativo, centrado en recopilar información sobre el gobierno electrónico y gestión pública. Este estudio primero generó una lista de objetivos del gobierno electrónico a partir del estudio y el desarrollo de la dimensión en las bases teóricas se ha planteado dos indicadores para cada dimensión respetando obviamente el enlace con la variable independiente y la variable dependiente.

Tabla 2: ¿Cree Ud. que existe mayor interacción y acceso en línea haciendo uso de los medios digitales para la mejora de la gestión pública?

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

Fuente: Encuesta

Figura 2: ¿Cree Ud. que existe mayor interacción y acceso en línea haciendo uso de los medios digitales para la mejora de la gestión pública?



Interpretación: Como se muestra el resultado final en la tabla 2, se deduce referente al gobierno electrónico y su incidencia en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022. En la dimensión: fases de la gobernabilidad democrática. De un total de 141 empleados públicos que alude el 100% de la muestra, se ha llegado a los siguientes resultados tal como se detalla en seguida:

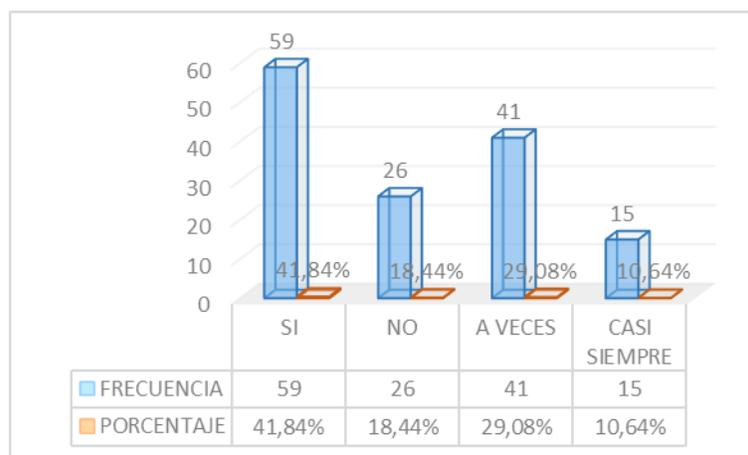
Respecto al interrogatorio planteado se ha tenido los siguientes resultados: ¿Cree Ud. que existe mayor interacción y acceso en línea haciendo uso de los medios digitales para la mejora de la gestión pública? se deduce que, 41 empleados públicos que personifica un 29.08% manifiestan que Si existe mayor interacción y acceso en línea haciendo uso de los medios digitales para la mejora de la gestión pública, 15 empleados públicos que personifica un 10.64% manifiestan que No existe mayor interacción y acceso en línea haciendo uso de los medios digitales para la mejora de la gestión pública, 35 empleados públicos que personifica un 24.82% manifiestan que A Veces existe mayor interacción y acceso en línea haciendo uso de los medios digitales para la mejora de la gestión pública, y por ultimo 50 empleados públicos que personifica un 35.46% manifiestan que Casi siempre existe mayor interacción y acceso en línea haciendo uso de los medios digitales para la mejora de la gestión pública.

Tabla 3: ¿Piensa Ud. que la transformación digital es ahora un imperativo del sector público para la mejora de la gestión pública?

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

Fuente: Encuesta

Figura 3: ¿Piensa Ud. que la transformación digital es ahora un imperativo del sector público para la mejora de la gestión pública?



Interpretación: Como se muestra el resultado final en la tabla 3, se deduce referente al gobierno electrónico y su incidencia en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022. En la dimensión: fases de la gobernabilidad democrática. De un total de 141 empleados públicos que alude el 100% de la muestra, se ha llegado a los siguientes resultados tal como se detalla en seguida:

Respecto al interrogatorio planteado se ha tenido los siguientes resultados: ¿Piensa Ud. que la transformación digital es ahora un imperativo del sector público para la mejora de la gestión pública? se deduce que, 59 empleados públicos que personifica un 41.84% manifiestan que Si piensan que la transformación digital es ahora un imperativo del sector público para la mejora de la gestión pública, 26 empleados públicos que personifica un 18.44% manifiestan que No piensan que la transformación digital es ahora un imperativo del sector público para la mejora de la gestión pública, 41 empleados

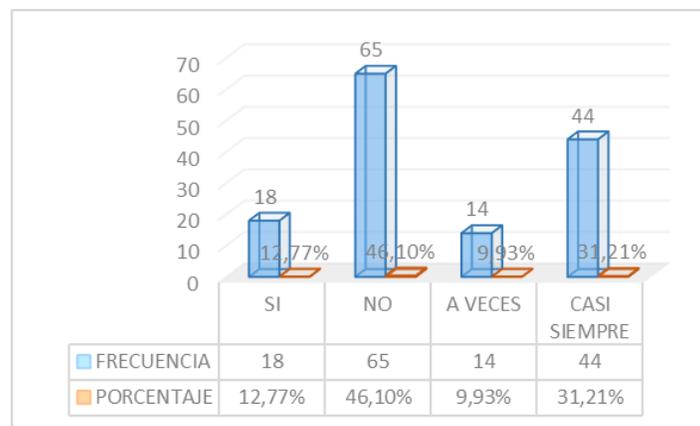
públicos que personifica un 29.08% manifiestan que A Veces r piensan que la transformación digital es ahora un imperativo del sector público para la mejora de la gestión pública, y por ultimo 15 empleados públicos que personifica un 10.64% manifiestan que Casi siempre piensan que la transformación digital es ahora un imperativo del sector público para la mejora de la gestión pública.

Tabla 4: ¿Aprecia Ud. si el gobierno electrónico brinda mayor acceso a la información mediante el formato digital?

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

Fuente: Encuesta

Figura 4: ¿Aprecia Ud. si el gobierno electrónico brinda mayor acceso a la información mediante el formato digital?



Interpretación: Como se muestra el resultado final en la tabla 4, se deduce referente al gobierno electrónico y su incidencia en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022. En la dimensión: desafíos del gobierno electrónico. De un total de 141 empleados públicos que alude el 100% de la muestra, se ha llegado a los siguientes resultados tal como se detalla en seguida:

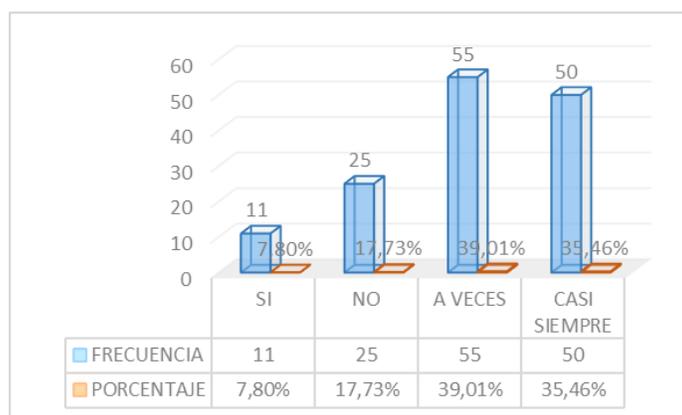
Respecto al interrogatorio planteado se ha tenido los siguientes resultados: ¿Aprecia Ud. si el gobierno electrónico brinda mayor acceso a la información mediante el formato digital? se deduce que, 18 empleados públicos que personifica un 12.77% manifiestan que Si brinda el gobierno electrónico mayor acceso a la información mediante el formato digital, 65 empleados públicos que personifica un 46.10% manifiestan que No brinda el gobierno electrónico mayor acceso a la información mediante el formato digital, 14 empleados públicos que personifica un 9.93% manifiestan que A Veces brinda el gobierno electrónico mayor acceso a la información mediante el formato digital, y por ultimo 44 empleados públicos que personifica un 31.21% manifiestan que Casi siempre brinda el gobierno electrónico mayor acceso a la información mediante el formato digital.

Tabla 5: ¿Aprecia Ud. si el gobierno digital proporciona mayor privacidad y seguridad referente a la protección de la información?

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

Fuente: Encuesta

Figura 5: ¿Aprecia Ud. si el gobierno digital proporciona mayor privacidad y seguridad referente a la protección de la información?



Interpretación: Como se muestra el resultado final en la tabla 5, se deduce referente al gobierno electrónico y su incidencia en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de

San Román – Puno, 2022. En la dimensión: desafíos del gobierno electrónico. De un total de 141 empleados públicos que alude el 100% de la muestra, se ha llegado a los siguientes resultados tal como se detalla en seguida:

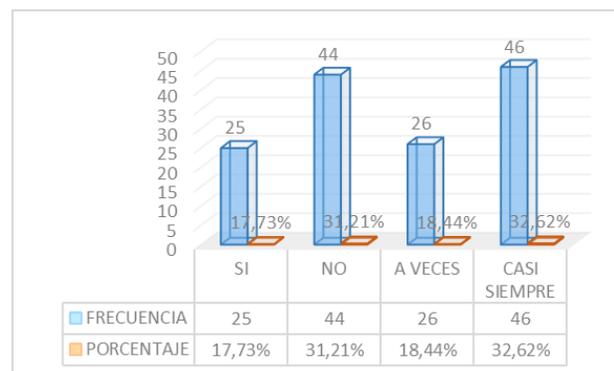
Respecto al interrogatorio planteado se ha tenido los siguientes resultados: ¿Aprecia Ud. si el gobierno digital proporciona mayor privacidad y seguridad referente a la protección de la información? se deduce que, 11 empleados públicos que personifica un 7.80% manifiestan que Si proporciona el gobierno digital mayor privacidad y seguridad referente a la protección de la información, 25 empleados públicos que personifica un 17.73% manifiestan que No proporciona el gobierno digital mayor privacidad y seguridad referente a la protección de la información, 55 empleados públicos que personifica un 39.01% manifiestan que A Veces proporciona el gobierno digital mayor privacidad y seguridad referente a la protección de la información, y por ultimo 50 empleados públicos que personifica un 35.46% manifiestan que Casi siempre proporciona el gobierno digital mayor privacidad y seguridad referente a la protección de la información.

Tabla 6: ¿Observa Ud. si el gobierno electrónico permite mejorar la eficiencia del sistema actual mejorando la satisfacción del cliente?

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

Fuente: Encuesta

Figura 6: ¿Observa Ud. si el gobierno electrónico permite mejorar la eficiencia del sistema actual mejorando la satisfacción del cliente?



Interpretación: Como se muestra el resultado final en la tabla 6, se deduce referente al gobierno electrónico y su incidencia en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022. En la dimensión: beneficios del gobierno electrónico. De un total de 141 empleados públicos que alude el 100% de la muestra, se ha llegado a los siguientes resultados tal como se detalla en seguida:

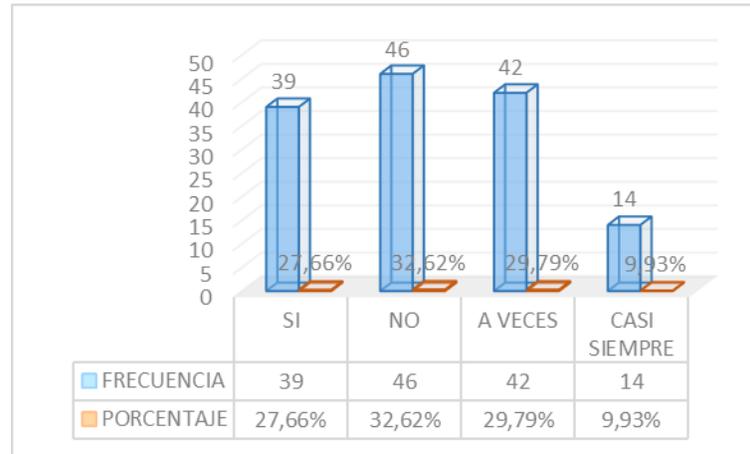
Respecto al interrogatorio planteado se ha tenido los siguientes resultados: ¿Observa Ud. si el gobierno electrónico permite mejorar la eficiencia del sistema actual mejorando la satisfacción del cliente? se deduce que, 25 empleados públicos que personifica un 17.73% manifiestan que Si permite el gobierno digital mejorar la eficiencia del sistema actual mejorando la satisfacción del cliente, 44 empleados públicos que personifica un 31.21% manifiestan que No permite el gobierno digital mejorar la eficiencia del sistema actual mejorando la satisfacción del cliente, 26 empleados públicos que personifica un 18.44% manifiestan que A Veces permite el gobierno digital mejorar la eficiencia del sistema actual mejorando la satisfacción del cliente, y por ultimo 46 empleados públicos que personifica un 32.62% manifiestan que Casi siempre permite el gobierno digital mejorar la eficiencia del sistema actual mejorando la satisfacción del cliente.

Tabla 7: *¿Piensa Ud. si el gobierno electrónico permite la mejora del proceso de gestión para organizar y disminuir la complejidad?*

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

Fuente: Encuesta

Figura 7: ¿Piensa Ud. si el gobierno electrónico permite la mejora del proceso de gestión para organizar y disminuir la complejidad?



Interpretación: Como se muestra el resultado final en la tabla 7, se deduce referente al gobierno electrónico y su incidencia en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022. En la dimensión: beneficios del gobierno electrónico. De un total de 141 empleados públicos que alude el 100% de la muestra, se ha llegado a los siguientes resultados tal como se detalla en seguida:

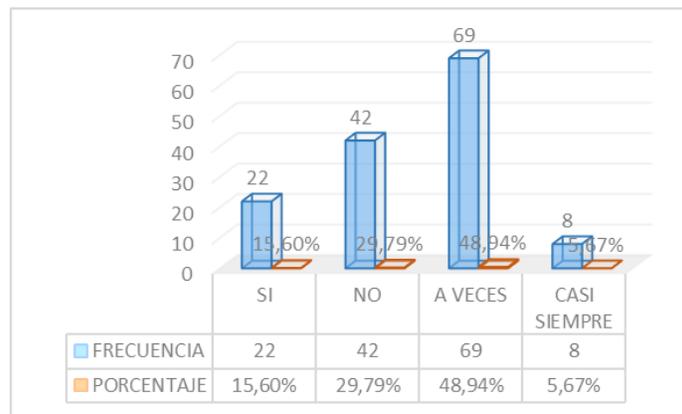
Respecto al interrogatorio planteado se ha tenido los siguientes resultados: ¿Piensa Ud. si el gobierno electrónico permite la mejora del proceso de gestión para organizar y disminuir la complejidad? se deduce que, 39 empleados públicos que personifica un 27.66% manifiestan que Si permite el gobierno digital la mejora del proceso de gestión para organizar y disminuir la complejidad, 46 empleados públicos que personifica un 32.62% manifiestan que No permite el gobierno digital la mejora del proceso de gestión para organizar y disminuir la complejidad, 42 empleados públicos que personifica un 29.79% manifiestan que A Veces permite el gobierno digital la mejora del proceso de gestión para organizar y disminuir la complejidad, y por ultimo 14 empleados públicos que personifica un 9.93% manifiestan que Casi siempre permite el gobierno digital la mejora del proceso de gestión para organizar y disminuir la complejidad.

Tabla 8: ¿Aprecia Ud. si en la municipalidad de la provincia de San Román se gestiona con responsabilidad los recursos con los que cuenta?

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

Fuente: Encuesta

Figura 8: ¿Aprecia Ud. si en la municipalidad de la provincia de San Román se gestiona con responsabilidad los recursos con los que cuenta?



Interpretación: Como se muestra el resultado final en la tabla 8, se deduce referente al gobierno electrónico y su incidencia en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022. En la dimensión: pilares de la gestión pública. De un total de 141 empleados públicos que alude el 100% de la muestra, se ha llegado a los siguientes resultados tal como se detalla en seguida:

Respecto al interrogatorio planteado se ha tenido los siguientes resultados: ¿Aprecia Ud. si en la municipalidad de la provincia de San Román se gestiona con responsabilidad los recursos con los que cuenta? se deduce que, 22 empleados públicos que personifica un 15.60% manifiestan que Si se gestiona en la municipalidad de San Román con responsabilidad los recursos con los que cuenta, 42 empleados públicos que personifica un 29.97% manifiestan que No se gestiona en la municipalidad

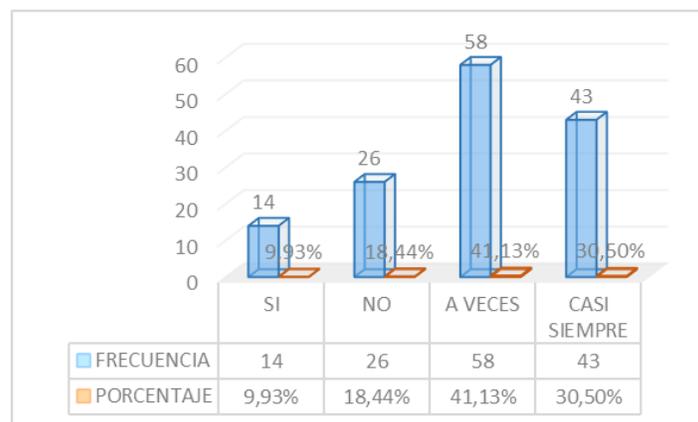
de San Román con responsabilidad los recursos con los que cuenta, 69 empleados públicos que personifica un 48.94% manifiestan que A Veces se gestiona en la municipalidad de San Román con responsabilidad los recursos con los que cuenta, y por ultimo 08 empleados públicos que personifica un 5.65% manifiestan que Casi siempre se gestiona en la municipalidad de San Román con responsabilidad los recursos con los que cuenta.

Tabla 9: ¿Observa Ud. si en la municipalidad de la provincia de San Román se actúa con objetividad?

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

Fuente: Encuesta

Figura 9: ¿Observa Ud. si en la municipalidad de la provincia de San Román se actúa con objetividad?



Interpretación: Como se muestra el resultado final en la tabla 9, se deduce referente al gobierno electrónico y su incidencia en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022. En la dimensión: pilares de la gestión pública. De un total de 141 empleados públicos que alude el 100% de la muestra, se ha llegado a los siguientes resultados tal como se detalla en seguida:

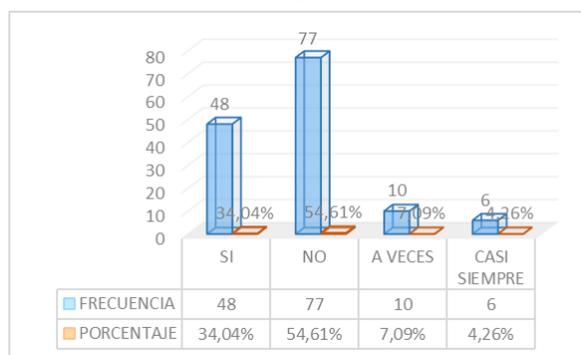
Respecto al interrogatorio planteado se ha tenido los siguientes resultados: ¿Observa Ud. si en la municipalidad de la provincia de San Román se actúa con objetividad? se deduce que, 14 empleados públicos que personifica un 9.93% manifiestan que Si se actúa con objetividad en la municipalidad de San Román, 26 empleados públicos que personifica un 18.44% manifiestan que No se actúa con objetividad en la municipalidad de San Román, 58 empleados públicos que personifica un 41.13% manifiestan que A Veces se actúan con objetividad en la municipalidad de San Román, y por ultimo 43 empleados públicos que personifica un 30.50% manifiestan que Casi siempre se actúa con objetividad en la municipalidad de San Román.

Tabla 10: ¿Aprecia Ud. si cumple con las funciones generales de la gestión pública, elaborando e implantando políticas públicas?

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

Fuente: Encuesta

Figura 10: ¿Aprecia Ud. si cumple con las funciones generales de la gestión pública, elaborando e implantando políticas públicas?



Interpretación: Como se muestra el resultado final en la tabla 10, se deduce referente al gobierno electrónico y su incidencia en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022. En la dimensión: funciones de la gestión pública. De un total de 141

empleados públicos que alude el 100% de la muestra, se ha llegado a los siguientes resultados tal como se detalla en seguida:

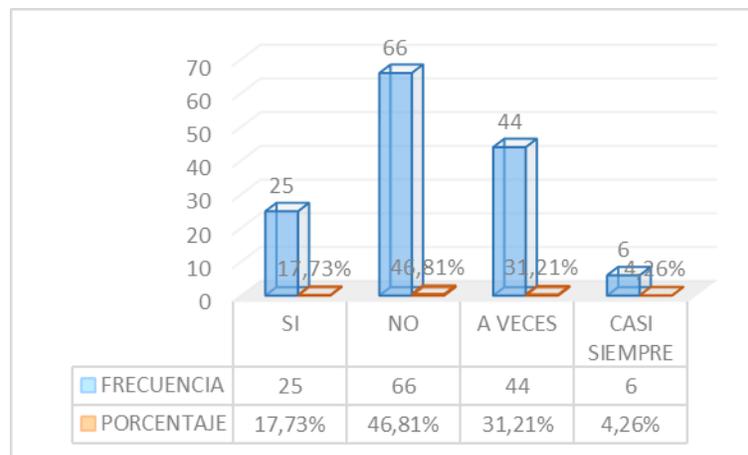
Respecto al interrogatorio planteado se ha tenido los siguientes resultados: ¿Aprecia Ud. si cumple con las funciones generales de la gestión pública, elaborando e implantando políticas públicas? se deduce que, 48 empleados públicos que personifica un 34.04% manifiestan que Si cumplen con las funciones generales de la gestión pública, elaborando e implantando políticas públicas, 77 empleados públicos que personifica un 54.61% manifiestan que No cumplen con las funciones generales de la gestión pública, 10 empleados públicos que personifica un 7.09% manifiestan que A Veces cumplen con las funciones generales de la gestión pública, y por ultimo 06 empleados públicos que personifica un 4.26% manifiestan que Casi siempre cumplen con las funciones generales de la gestión pública.

Tabla 11: ¿Aprecia Ud. si la gestión pública controla y optimiza las operaciones gubernamentales?

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

Fuente: Encuesta

Figura 11: ¿Aprecia Ud. si la gestión pública controla y optimiza las operaciones gubernamentales?



Interpretación: Como se muestra el resultado final en la tabla 11, se deduce referente al gobierno electrónico y su incidencia en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022. En la dimensión: funciones de la gestión pública. De un total de 141 empleados públicos que alude el 100% de la muestra, se ha llegado a los siguientes resultados tal como se detalla en seguida:

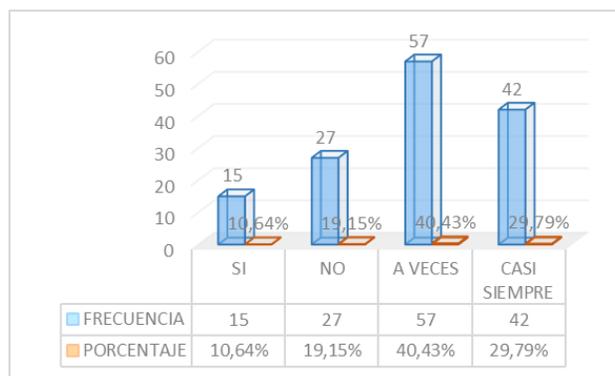
Respecto al interrogatorio planteado se ha tenido los siguientes resultados: ¿Aprecia Ud. si la gestión pública controla y optimiza las operaciones gubernamentales? se deduce que, 25 empleados públicos que personifica un 17.73% manifiestan que Si controla y optimiza la gestión pública las operaciones gubernamentales, 66 empleados públicos que personifica un 46.81% manifiestan que No controla y optimiza la gestión pública las operaciones gubernamentales, 44 empleados públicos que personifica un 31.21% manifiestan que A Veces r controla y optimiza la gestión pública las operaciones gubernamentales, y por ultimo 06 empleados públicos que personifica un 4.26% manifiestan que Casi siempre controla y optimiza la gestión pública las operaciones gubernamentales.

Tabla 12: ¿Aprecia Ud. si en la gestión pública existe una operación y una distribución responsable de los recursos?

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

Fuente: Encuesta

Figura 12 ¿Aprecia Ud. si en la gestión pública existe una operación y una distribución responsable de los recursos?



Interpretación: Como se muestra el resultado final en la tabla 12, se deduce referente al gobierno electrónico y su incidencia en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022. En la dimensión: características de la función pública. De un total de 141 empleados públicos que alude el 100% de la muestra, se ha llegado a los siguientes resultados tal como se detalla en seguida:

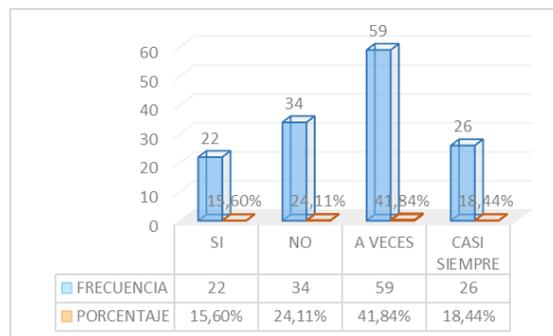
Respecto al interrogatorio planteado se ha tenido los siguientes resultados: ¿Aprecia Ud. si en la gestión pública existe una operación y una distribución responsable de los recursos? se deduce que, 15 empleados públicos que personifica un 10.64% manifiestan que Si existe en la gestión pública una operación y una distribución responsable de los recursos, 27 empleados públicos que personifica un 19.15% manifiestan que No existe en la gestión pública una operación y una distribución responsable de los recursos, 57 empleados públicos que personifica un 40.43% manifiestan que A Veces r existe en la gestión pública una operación y una distribución responsable de los recursos, y por ultimo 42 empleados públicos que personifica un 29.79% manifiestan que Casi siempre existe en la gestión pública una operación y una distribución responsable de los recursos.

Tabla 13: ¿Aprecia Ud. si la gestión pública satisface las necesidades de los ciudadanos y mejora sus condiciones de vida?

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

Fuente: Encuesta

Figura 13: ¿Aprecia Ud. si la gestión pública satisface las necesidades de los ciudadanos y mejora sus condiciones de vida?



Interpretación: Como se muestra el resultado final en la tabla 13, se deduce referente al gobierno electrónico y su incidencia en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022. En la dimensión: características de la función pública. De un total de 141 empleados públicos que alude el 100% de la muestra, se ha llegado a los siguientes resultados tal como se detalla en seguida:

Respecto al interrogatorio planteado se ha tenido los siguientes resultados: ¿Aprecia Ud. si la gestión pública satisface las necesidades de los ciudadanos y mejora sus condiciones de vida? *se* deduce que, 22 empleados públicos que personifica un 15.60% manifiestan que Si satisface la gestión pública las necesidades de los ciudadanos y mejora sus condiciones de vida, 34 empleados públicos que personifica un 24.11% manifiestan que No satisface la gestión pública las necesidades de los ciudadanos y mejora sus condiciones de vida, 59 empleados públicos que personifica un 41.84% manifiestan que A Veces satisface la gestión pública las necesidades de los ciudadanos y mejora sus condiciones de vida, y por ultimo 26 empleados públicos que personifica un 18.44% manifiestan que Casi siempre satisface la gestión pública las necesidades de los ciudadanos y mejora sus condiciones de vida.

Discusión

A partir de resultados encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general que estable que los factores del gobierno electrónico influencia sobre la gestión pública, de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Estos resultados guardan relación con los que sostienen Sandoval (2008), Gómez (2012), y Daniel (2015) quienes manifiestan que el gobierno electrónico es un instrumento tecnológico que sirve de manera valiosa para la sociedad, ya que mejoran la modernización de la administración pública local. Por lo que esto es acorde con lo que este estudio encontró.

Pero en lo que no concuerda el estudio de los autores con esta investigación es que cuando se refiera a la transparencia en el estado y sobre el acceso de información pública, la rendición de cuentas por parte de las autoridades, la participación ciudadana, la mejora de la capacidad institucional para una gestión abierta. En esta investigación no se encuentra estos resultados.

Lo referente a que la gestión pública se relaciona con el gobierno electrónico, en este estudio se encuentra un grado de influencia positiva. Sin embargo, no podemos notar esos aportes en los trabajos consultados como antecedente.

Conclusiones

Concluimos que el gobierno electrónico incide directamente en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022. Según la contrastación de la hipótesis general es $F_{Cal} = 367.195$. Además, la constante: Gobierno electrónico se relaciona 0.81 en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022.

Las fases del gobierno electrónico no inciden directamente en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022. Según la contrastación de la hipótesis específica uno $F_{Cal} = 322.175$. Además, la constante: Fases del gobierno electrónico se relaciona en 0.82 en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022.

Concluimos que los desafíos del gobierno electrónico inciden directamente en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022. Según la contrastación de la hipótesis específica dos $F_{Cal} = 232.534$. Además, la constante: Los desafíos del gobierno electrónico se relaciona 0.74 en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022.

Finalmente, los beneficios del gobierno electrónico inciden directamente en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022. Según contrastación de hipótesis específica tres $F_{Cal} = 304.588$. Además, la constante: beneficios del gobierno electrónico se relaciona en 0.78 en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022.

Referencias

1. Banco Mundial. (2019). Manual de gobierno electrónico para países en desarrollo y el Centro para la Democracia y la Tecnología, Banco Mundial, Washington D.C.
2. Coleman S. (2020). Oportunidades y desafíos de la gobernanza electrónica en África. Universidad de Oxford; Prensa de la Universidad de Oxford.

3. Drucker, P. F. (2011). *Gobernanza electrónica en contexto, gobernanza electrónica y democracia electrónica: vivir y trabajar en el mundo conectado*. Centro de la Commonwealth para la Gobernanza Electrónica.
4. Gómez, K. A. (2012). Medición de la calidad del servicio electrónico desde la perspectiva de los clientes: un estudio empírico sobre los servicios bancarios. *Revista Internacional de Investigación de Finanzas y Economía*, 91: 123-137
5. Gómez, Lisandro Daniel. (2015). *La implementación de políticas de gobierno abierto en entornos locales: El caso del municipio de Rafaela, Santa Fe, Argentina*. (Trabajo Final de Posgrado. Universidad de Buenos Aires.) Recuperado de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0282_GomezLD.pdf
6. Heeks, R. (2011). Comprender la gobernanza electrónica para el desarrollo, serie de documentos de trabajo de i-gobierno. Instituto de Políticas y Gestión del Desarrollo. 78-99.
7. Kumar, V. Y. (2007). Factores para la adopción exitosa del gobierno electrónico: un marco conceptual. *Revista Electrónica de Gobierno Electrónico*, 5(1): 63-77.
8. Muir, A. y Oppenheim, C. (2002). Desarrollos de Políticas Nacionales de Información a Nivel Mundial en Gobierno Electrónico. *Revista de Ciencias de la Información*, 28(3): 173 – 186.
9. OCDE. (2001). *Ciudadanos como socios: información, consulta y participación pública en la formulación de políticas*, París.
10. PNUD (División de Desarrollo Gerencial y Gobernanza). (1997). *Reconceptualizing Governance*, Nueva York: PNUD (División de Desarrollo Gerencial y Gobernanza).
11. PNUD. (2007). *Pro-Poor Public Service Delivery with ICTs (E-Note 11)*, “Hacer que la gobernanza electrónica local funcione para lograr los objetivos de desarrollo del milenio.
12. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2003). *Las iniciativas de gobernanza urbana (TUGI)*. *Medio Ambiente y Urbanización*, 15(1): 159-169.
13. Sandoval, S. A. (2008) *Un modelo general de adopción de servicios de gobierno electrónico: exploración empírica*. Conferencia de Investigación de Gestión Pública, Instituto de Políticas Públicas de Georgetown: Washington D.C.