



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Tecnologías de Información y Comunicación y la Gobernabilidad  
en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco – 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTOR:**

Picoy Berrospi, Luis Alberto (ORCID: 0000-0001-9065-6844)

**ASESOR:**

Dr. Contreras Rivera, Robert (ORCID: 0000-0003-3188-3662)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

## Índice de contenidos

Índice de contenidos .....	ii
Índice de tablas.....	iii
Índice de figuras .....	iii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA .....	29
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación .....</b>	<b>29</b>
<b>3.2. Variables y operacionalización .....</b>	<b>30</b>
<b>3.3. Población, muestra y muestreo.....</b>	<b>31</b>
<b>3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos .....</b>	<b>32</b>
<b>3.5. Procedimientos .....</b>	<b>33</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos.....</b>	<b>33</b>
<b>3.7. Aspectos éticos.....</b>	<b>33</b>
IV. RESULTADOS.....	34
V. DISCUSIÓN .....	49
VI. CONCLUSIONES .....	55
VII. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
ANEXOS.....	

## Índice de tablas

Tabla 1	Correlación entre variables TIC y gobernabilidad .....	34
Tabla 2	Contingencia entre variables TIC y gobernabilidad .....	34
Tabla 3	Correlación entre comunicación efectiva y gobernabilidad .....	36
Tabla 4	Tabla de contingencia entre comunicación efectiva y gobernabilidad .....	36
Tabla 5	Correlación entre operar las TIC y la gobernabilidad.....	38
Tabla 6	Tabla de contingencia entre operar las TIC y la gobernabilidad .....	38
Tabla 7	Correlación entre TICs y la sociedad con gobernabilidad.....	40
Tabla 8	Tabla de contingencia de TICs y la sociedad con gobernabilidad .....	40
Tabla 9	Correlación entre dimensión uso de las TICs y la gobernabilidad .....	42
Tabla 10	Tabla de contingencia de uso de las TIC y la gobernabilidad.....	42
Tabla 11	Correlación entre colaboración y gobernabilidad.....	44
Tabla 12	Tabla de contingencia de colaboración y la gobernabilidad.....	44

## Índice de figuras

Figura 1	Niveles de percepción de las viables TIC y gobernabilidad.....	34
Figura 2	Niveles de percepción de comunicación efectiva y gobernabilidad .....	37
Figura 3	Niveles de percepción de operar las TIC y la gobernabilidad.....	39
Figura 4	Niveles de percepción de la TICs y la sociedad con gobernabilidad .....	41
Figura 5	Niveles de percepción del uso de las TIC y la gobernabilidad.....	43
Figura 6	Niveles de percepción de la colaboración y la gobernabilidad .....	45

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar si las tecnologías de información y comunicación se relaciona con la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco. Se empleó una metodología de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional; la población fueron los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamalíes, se utilizó un muestreo de tipo no probabilístico, muestra intencionada con una muestra de 58, respecto a la técnica de considero la encuesta y el instrumento el cuestionario, los trabajadores quienes respondieron los cuestionarios relacionados con tecnologías de información y comunicación y la gobernabilidad siendo validados por juicio de expertos para determinar su validez y aplicación, para la confiabilidad de los instrumentos se usó el Alpha de Cronbach.

La investigación determinó que la tecnología de información y comunicación permite la gobernabilidad en la municipalidad, por lo que indico una correlación positiva moderada, determinando el valor del coeficiente de relación igual a ( $r = 0,545$ )., además el valor de  $p=0,000$  resulto menor a  $p=0.005$ . Considerando la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, considerando una relación entre las tecnologías de información y comunicación y gobernabilidad, las tecnologías de información y comunicación va a contribuir en la gobernabilidad de manera positiva en la municipalidad.

Palabras clave: Tecnologías de Información y Comunicación, gobernabilidad

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine whether information and communication technologies are related to governance in the Provincial Municipality of Huamalíes, Huánuco. An applied type methodology was used, with a quantitative approach, non-experimental design, correlational level; The population was the workers of the Provincial Municipality of Huamalíes, a non-probabilistic sampling was used, an intentional sample with a sample of 58, regarding the technique of considering the survey and the instrument the questionnaire, the workers who answered the related questionnaires With information and communication technologies and governance being validated by expert judgment to determine their validity and application, Cronbach's Alpha was used for the reliability of the instruments.

The research determined that information and communication technology allows governance in the municipality, so it indicated a moderate positive correlation, determining the value of the relationship coefficient equal to ( $r = 0.545$ )., In addition, the value of  $p = 0.000$  resulted less than  $p = 0.005$ . Considering the decision rule, the alternative hypothesis was accepted, considering a relationship between information and communication technologies and governance, information and communication technologies will contribute positively to governance in the municipality.

.

Keywords: Information and Communication Technologies, governance

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel global las tecnologías de información y comunicación cumplen un rol importante en el desarrollo de las organizaciones y la sociedad. En los países europeos su potencial desarrollo de las organizaciones se debe a la sistematización de sus procesos con las tecnologías de la información y la sociedad con un desarrollo en sus diversas actividades, en el mundo la gobernabilidad como nación es participativa mediante las tecnologías de información.

Al finalizar el año 2001 el conjunto de beneficiarios de las tecnologías de información y comunicación en el mundo era de 513 millones de los cuales, 154 eran poblaciones de la Unión Europea, las suposiciones registran que el año 2021 estarían más de 1890 millones de usuarios, ello presumirá cerca del 89% de todo el emporio mundial. Esta última crea una frontera entre las naciones que poseen procedimientos enérgicos de adiestramiento, indagación y primicia, por un sitio, y los países que se ven golpeadas por el verdugo de la huida de razones, por otro lado; la globalización mundial de la actualidad ha creado innovaciones en las diferentes actividades cotidianas de los seres humanos. Estas innovaciones han reconocido la afiliación de las Tecnologías de la Información y Comunicación para el desarrollo de diferentes actividades dentro de los órganos gubernamentales como en los privados, es por ello que en la actualidad las diferentes actividades que desarrollan los seres humanos que dentro de la gestión pública son reconocidos como en la gobernabilidad de los gobiernos locales y regionales capaces de gestionar estas nuevas innovaciones tecnológicas por estar enfocados primordialmente en el uso cotidiano de las Tecnologías de Información y Comunicación.

El problema de acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación no solo involucra una brecha digital entre el Perú y otras naciones, sino un atraso digital al interior del estado, evidente por una divergencia en el progreso de aplicación de las nuevas innovaciones para el desarrollo de la gestión de los gobiernos generando transparencia y participación ciudadana. Aproximadamente un gran porcentaje de la población peruana responden a la aplicación de las tecnologías de información y comunicación haciendo que su desempeño en la gestión pública sea más productivo lo cual registra que se avanza al logro de los objetivos propuestos dentro de la gestión pública.

La región Huánuco también se encuentran involucrados dentro de las sociedades de la transformación digital y por ende a la apertura de las tecnologías de información y comunicación, que en la actualidad se han convertido en una región donde gran parte de los ciudadanos que laboran en las organizaciones públicas y privadas desarrollan sus actividades mediante el uso de las nuevas innovaciones tecnológicas y tecnologías de la información y comunicación. Los retos de la población de la Región Huánuco y por ende dentro de la Provincia de Huamalíes, es el involucramiento masivo de las nuevas innovaciones para la transformación digital para el cumplimiento una gobernabilidad que a la fecha falta la participación ciudadana, la transparencia de la información institucional, enmarcados en esta labor, le pertenece a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática del Perú un papel fundamental para ofrecer más y excelentes bienes y aproximar el Estado a los personas a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación para ser una región más competidor, y lograr el progreso general e inclusivamente que todos ambicionamos, de acuerdo a lo manifestado consideramos que nos encontramos en condiciones de definir nuestro problema de investigación donde se relacionan las variables, las dimensiones, y cuyo problema general es: ¿En qué medida influyen las Tecnologías de Información y Comunicación con la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021?, problema específico uno: ¿En qué medida influyen la Comunicación efectiva con la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021?, problema específico dos: ¿En qué medida influyen la operatividad de las TIC con la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021?, problema específico tres: ¿En qué medida influyen la TIC y la sociedad con la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021?, problema específico cuatro: ¿En qué medida influyen el uso de TIC con la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021? problema específico cinco: ¿En qué medida influyen la colaboración con la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021?.

Referente a la justificación de la investigación, se consideran las justificaciones teóricas, práctica, social, metodológica y tecnológica.

Justificación teórica bajo el sustento de Monllau Jaques y Rodriguez Avila, 2015; Esta investigación se realiza con el propósito de aportar dentro de la globalización tecnológica y socioeconómica entre los actores que desarrollan las actividades en la municipalidad provincial de Huamalíes los cuales permitirán fortalecer la relación de conocimientos previos sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación, como herramientas que permitan el desarrollo institucional y personal, cuyos resultados puedan automatizarse con propuestas de cambio y desarrollo transformacional.

Según (Gutiérrez A.,2019, p.2) la justificación teórica se encarga de explicar y así poder entender el impacto que genera este trabajo de investigación utilizando el conocimiento en general del tema investigado para su mayor entendimiento, el uso de un buen análisis empleado, el desarrollo y una mejor forma de mejorar el conocimiento empleado y lo realiza abarcando muchas teorías dentro de un campo en específico buscando una reflexión sobre el conocimiento ya existente y que pueda servir con el manejo y desarrollo adecuado para así tener una mayor ventaja para las futuras generaciones.

Como justificación teórica, en la presente investigación, proponemos poder investigar la aplicación de la tecnología del uso de información y comunicación a través de la gobernabilidad mediante mejoras de planeamiento y planificación con un sustento teórico para poder tener un mejor desarrollo del uso correcto en la parte tecnológico para que así cuyos resultados van a poder permitir tener los apropiados conocimientos tecnológicos con el fin de poder sustentar, entender y explicar de manera más sencilla y satisfactoria la parte del buen manejo de la productividad para tener un mayor manejo y control en la empresa, como la parte de mejora y sobre todo el buen uso de la eficiencia en la propuesta presente investigación.

Justificación práctica bajo el sustento de Avila Barrios, 2014; la adaptación de las tecnologías de la información y comunicación está viabilizando un acrecentamiento de la obtención, procedente tanto de los bríos en dicho sector como en la carga que su diligencia tiene en otras espacios, lo cual origina a que los atrevimientos especializados no deban colocarse solamente a la creación de grandiosos canales de investigación, sino a aumentar la aptitud y producción de los recursos humanos implicados. El presente trabajo trata de señalar prácticamente, utilizando la guía del

índice de funcionalidad estatal, cómo la aplicación de tecnologías que contribuyen en el progreso de los capitales humanos y productividad de las organizaciones privadas y estatales.

Justificación Tecnológica bajo el sustento de Soto, 2018; los adelantos acelerados de la ciencia y la tecnología, apertura una gama de opciones para el impulso de capacidades, pues facilita el acceso a la información en tiempo real, es decir, las tecnologías de información y comunicación brindan diversas formas de interactuar con las responsabilidades naturales de la gestión pública dentro de las organizaciones privadas y gubernamentales están plenamente ligadas al conocimiento y manejo de las diversas aplicaciones y/o software con los cuales funcionan los distintos dispositivos las mismas que permiten la eficiencia y eficacia de la labor gestiva.

Justificación social, según Batista, C. (2003), podemos mencionar que las innovaciones tecnológicas tienen un avance acelerado y tiene una trascendencia internacional que causa soluciones a las organizaciones públicas o privadas. Las tecnologías cambian los conocimientos, hacen las sistematizaciones de diversas acciones sean más llanas y crean una innovación en las poblaciones de manera que la sociedad civil tenga un servicio adecuado por parte del trabajador de la institución y así solucione una necesidad social dentro del ámbito poblacional.

Justificación metodológica bajo el sustento de Gómez, 2017; el presente trabajo de investigación se justifica porque nos permitirá enmendar la inaplicación del guía de influencias de las tecnologías de información y comunicación en la gobernabilidad de la municipalidad provincial de Huamalíes. En lo metodológico, registrará los asientos metodológicos para futuras acciones de investigación sobre influencias del tic y la gobernabilidad y su aplicación práctica en las dependencias de las organizaciones privadas y gubernamentales.

Para el presente trabajo de investigación se considera los siguientes objetivos:  
Objetivo general: Determinar si las Tecnologías de Información y Comunicación se relaciona con la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021. Objetivo específico uno: Determinar si la Comunicación efectiva se relaciona con la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021.

Objetivo específico dos: Determinar si la operatividad de las TIC se relaciona con la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021.  
Objetivo específico tres: Determinar si las TIC y la sociedad se relaciona con la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021.  
Objetivo específico cuatro: Determinar si el uso de TIC se relaciona con la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021.  
Objetivo específico cinco: Determinar si la colaboración se relaciona con la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021.

En referencia de los objetivos formulamos las hipótesis del proyecto de investigación: Hipótesis general: Las Tecnologías de Información y Comunicación  
Hipótesis general: Existe relación positiva entre las Tecnologías de Información y Comunicación y la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021. Hipótesis específica uno: Existe relación positiva entre la Comunicación efectiva y la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021. Hipótesis específica dos: Existe relación positiva entre la operatividad de las TIC y la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021. Hipótesis específica tres: Existe relación positiva entre la TIC y la sociedad y la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021. Hipótesis específica cuatro: Existe relación positiva entre el uso de TIC y la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021. Hipótesis específica cinco: Existe relación positiva entre la colaboración se y la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Como antecedentes de investigaciones a nivel internacional se considera a:

### **Antecedente Internacionales**

Peña (2020) nos muestra en su tesis “La efectividad de las TIC 's como herramienta de apoyo para el sector micro empresarial farmacéutico de la ciudad de Jipijapa” que utilizaba una metodología de método inductivo, método deductivo, método bibliográfico y método estadístico. El objetivo principal que propuso la autora es el de determinar la efectividad de las TIC 's como herramientas de soporte para beneficio del sector micro empresarial farmacéutico independiente de la ciudad de

Jipijapa. La población que se utilizó en este proyecto de investigación fueron los gerentes o propietarios de 12 farmacias independientes ubicadas en el cantón Jipijapa, no se manejó una muestra en este proyecto de investigación dado que la autora consideró un número de población manejable. Para la técnica de recolección de datos utilizaron técnicas de observación y encuestas, siendo el instrumento la observación y cuestionarios. Se obtuvo como resultado que las farmacéuticas en su mayoría desconocen las aplicaciones y beneficios de las TIC 's por lo que tienen un sistema de inventariado desfasado, además que no tienen un plan de capacitación de empleados en las TIC' s. Se concluye entonces que el 89% de las farmacéuticas del cantón de Jipijapa no conoce las herramientas que pueden utilizar dentro de su centro laboral, pero un 93% de esta población consideran que de poder implementar las TIC's mejorará su proceso de entrega, acortando tiempos y a su vez sistematizar todo el proceso influirá en la calidad de su modo de servicio que brindan.

Pessa (2020) en su tesis "The influence of TIC on effectiveness of pharmaceutical inventory control and management in Tanzania". Utilizó como metodología el diseño de estudio cualitativo y lo adaptó al tema de estudio. Como objetivo principal se tuvo en cuenta el identificar el efecto de flujo de información de las TIC, efecto de planificación de las necesidades de distribución, el efecto de la preparación de la necesidad de materia prima y el efecto de la gestión con respecto a los clientes basado en las TIC y en la eficacia del control y gestión del inventario farmacéutico en el Departamento de Almacenes Médicos. La población de esta tesis fueron los empleados del Departamento de Almacenes Médicos en los diferentes departamentos y secciones relacionados con el suministro de productos farmacéuticos ubicados en Dar es Salaam. La muestra que utilizaron fue el 30% del total de la población. La técnica para la recolección de los datos que emplearon fue muestreo probabilístico y no probabilístico aplicando encuestas y entrevistas; siendo así los instrumentos los cuestionarios y entrevistas personales. Como resultado de la esta investigación de tesis se ha comprobado que, a pesar de la complejidad y el costo de la implementación de las TIC en el control de inventarios, esto representa muchas ventajas para la organización farmacéutica como reducción de costos, reducción de plazos de entrega, mejora en la precisión del recuento de inventarios, mejora en la reagrupación de datos, reducción del costo

de operaciones, entre otras múltiples ventajas frente a otras organizaciones. En conclusión, la implementación y aplicación eficaz de las TIC en el sistema de gestión de las existencias tiene un resultado muy favorable en el control eficaz de las existencias en el sector farmacéutico de Tanzania.

Aguilera, Ávila & Solano (2016) investigadores que formaron una reseña científica titulada “Las TIC ‘s en la representación estratégica de las PyMEs ubicadas en Santiago de Cali – Colombia”. Usa una metodología cuantitativa, cualitativa, diseño experimental. Tuvo como objetivo principal constatar la utilización de herramientas TIC, ya sea, por la utilización de dispositivos electrónicos, programas informáticos que brinden ideas en algún tipo de tarea o actividad y el internet por fibra óptica (genera mayor eficacia) como soporte para la formulación y/o ejecución de tácticas en las 106 pymes localizadas en la ciudad de Santiago de Cali – Colombia. La población está constituida por pequeñas empresas (5927) y Microempresa (87517), ambos sumados dan el total de pymes en Santiago de Cali dedicadas en el sector empresarial en Santiago de Cali – Colombia, siendo la muestra el 96% de la población para reducir algún margen de error. La técnica utilizada para la recolección de datos fueron las encuestas personales, fuentes bibliográficas e internet, publicidad en las calles, siendo de instrumento el cuestionario o “check list”. Se tiene como resultado que las empresas utilicen Nuevos programas o Software para su organización, producción y proveedores; Pequeña empresa (2,99) y Mediana Empresa (3,30). Masificación en el uso de computadoras, Pequeña empresa (3,07) y Mediana empresa (2,97). En industrias farmacéuticas, tiene Pequeña un total de (714) empresas, y en Microempresa un total de (10681); No clasificadas es 1 empresa. En conclusión, las pymes de Santiago de Cali tienen como posibilidad utilizar equipos informáticos para mejorar la atención, productividad y la gestión de calidad desarrollada en las micro y pequeñas empresas localizadas en Cali. Aunque tanto las pequeñas como las medianas empresas consideran que las TIC como una oportunidad, tienen temor al implementar dichas medidas debido al costo de acceder a estas (tics). La estimación de las organizaciones empresariales investigadas con respecto a la aplicación y uso de medios tecnológicos (el correcto uso de las computadoras, volumen de datos de internet y sistemas de operación informática) es positiva, porque los resultados son muy beneficiosos a nivel de producción.

Córdoba & Henderson (2017) en el enunciado científico titulado “Gestión de calidad en el cumplimiento importador de las organizaciones empresariales ubicadas en la región Huerta Atlántica, Costa Rica “. Usan una forma metodológica cuantitativa, con una importancia representativa y correlacional. Tiene como objetivo general definir el efecto de la gestión de calidad en el rendimiento del vendedor de las organizaciones ubicadas en la región Huerta Caribe. La población utilizada para el estudio está formada por 165 organizaciones exportadoras de las posee su dinamismo alrededor de la región Huerta caribe. La muestra para la siguiente investigación es de 32 empresas. La técnica para la recaudación de datos que utilizaron fue la encuesta; asimismo su instrumento es el cuestionario personal. Como resultado sienta que efectivamente hay una interrelación alta entre la gestión de calidad y el rendimiento exportador, por lo que se interpreta en que a mayor crecimiento de la gestión de calidad las organizaciones presentan un alto rendimiento exportador. Como parte final se concluye que con el crecimiento de investigación y los resultados alcanzados lograron el objetivo principal con el que se comenzó esta investigación, el cual fue definir el efecto de la gestión de la calidad en el rendimiento exportador de las organizaciones.

Cuevas, Aguilera, González & Servín (2015) en su artículo científico titulado “Application of ICTs and their relationship with the competitiveness of Mexican SMES”. Se desarrolló una metodología empírica con una explicación cuantitativa, tuvo como objetivo principal analizar la relación entre la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) con la competitividad de las organizaciones manufactureras en el estado de Aguascalientes, México; utilizando las dimensiones y la veteranía de la empresa como variables. Se utilizó como población a las PyMEs manufactureras en el estado de Aguascalientes, siendo la muestra 205 PyMEs del sector manufacturero industrial en Aguascalientes. Como técnica para la recolección de datos se utilizó una que fue facilitada por el directorio del Instituto Nacional de Estadística de Unidades Económicas, INEGI (2015). Como instrumento de investigación está compuesto por 32 artículos. Como resultado de esta investigación se obtuvo por medio del estudio de regresión lineal múltiple una correlación de las TIC con la competitividad de las PyMEs en un 57.2% y que además de esas empresas un 32.8% es por el uso de las TIC; Por otro lado, los resultados de la regresión lineal múltiple OLS fueron de que no se puede demostrar

que la edad o el tamaño de la empresa influya en su competitividad en el uso de las TIC. Se concluye en esta investigación que el uso de las TIC posee un impacto favorable y significativo en la competitividad de las organizaciones manufactureras localizadas en Aguascalientes; además de acuerdo con los resultados una segunda conclusión es que no tiene importancia el tamaño o la edad de la empresa siempre y cuando se haga un correcto uso de las TIC teniendo una estrategia de implementación de la misma.

### **Antecedente Nacionales**

Vilela (2019) nos muestra en su tesis titulada “Gestión de Calidad y la aplicación de las TIC en la farmacia La Merced ubicada en el Distrito De Bellavista, Provincia De Sullana, Año 2017”. Como metodología se aprovechó una metodología cuantitativa. Tiene como objetivo general hallar las esenciales singularidades de la Gestión de Calidad como también la utilización de las TIC 's en la farmacia La Merced ubicada en el Distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017. Por tanto, su población es la ciudad de Piura distrito de Sullana, siendo la muestra los trabajadores de la farmacia La Merced. La técnica para la recolección de datos presentada es una encuesta, siendo el instrumento un cuestionario de 20 preguntas personales. El resultado hallado nos dice que el 100% indicó que las organizaciones a la hora de implementar la gestión de calidad efectivamente demuestran un considerable aumento de profesionalidad, un 80 % que evidentemente adquieren una mejor condición cuando se posiciona con una buena táctica. En cuanto a las TIC, un 80% indicó que sin duda piensa que las TIC otorgan ventajas competitivas; Un 100% indicó que sin duda creen que al utilizar las TIC para producir las representaciones de productos mostrarán cómo se acepta en el mercado. Se concluye que los beneficios que definen al trabajador de la organización son la formalización; dado que contemplan que una gestión de la calidad sin duda alguna si proporciona una favorable formalización.

Delgado (2019) en su tesis titulada “Gestión de calidad con la aplicación de las Tecnologías De información y comunicación y sugerencia de mejora en las organizaciones, sector comercio, rubro farmacia localizada en el distrito de Nuevo Chimbote, 2017”. Como metodología se utilizó un diseño no experimental. El objetivo general fue buscar las esenciales características de la Gestión de calidad

relacionado con la aplicación de las Tecnologías de información y comunicación en las organizaciones del área de comercio, rubro farmacias localizadas en el distrito de Nuevo Chimbote, 2017. La población es la ciudad de Chimbote, asimismo la muestra fue de 21 organizaciones, Se utilizó como técnica para la recolección de datos una encuesta, siendo así el instrumento que se utilizó un cuestionario de 20 preguntas personales. Como resultados tenemos que un 52.38% manifiestan que efectivamente conocen la terminología de gestión de calidad. Un 52.38% declara que la gestión de calidad si coopera para mejorar el beneficio del negocio. Un 52.38% si comprenden el término de TIC. Un 100.00%, es decir todos, sin duda alguna poseen una computadora dentro de la organización. Un 71.43% utilizan internet para hacer la adquisición de materiales. Se concluye que en la mayoría de organizaciones utilizan la gestión de calidad y aplican las tecnologías de la información y comunicación.

Escudero C. (2019) en su tesis titulada “Gestión con empleo de las TICS en las organizaciones Del Rubro comercialización de fármacos y otros-Caso Farmacia Leo localizado en el Distrito de El Porvenir, Trujillo, 2019”. Usa una metodología cuantitativa, diseño no experimental-transversal – descriptivo. Tuvo como objetivo principal detallar la gestión con soporte de TICS en las MYPES de la comercialización de fármacos, además otro tipo Farmacia Leo. La población es EL Distrito de El Porvenir, siendo la muestra 10 MyPEs del tipo Farmacia. La técnica empleada para la recolección de datos fue el uso de la encuesta, siendo el instrumento el uso del cuestionario personal. Se tiene como resultados respecto a la gestión de las farmacias no presentan un plan estratégico, no cuentan con una guía de organización y funciones y no controlan el desempeño de los trabajadores, pero si conocen los objetivos y metas de la empresa. Respecto a las TICS de las farmacias, utilizan teléfonos móviles y ordenadores con internet. la conclusión es que las farmacias de EL Porvenir no realizan la gestión adecuada para la mejora de los negocios, se debe tener un sistema universal en estas farmacias para el mejoramiento del tiempo y los recursos, además se debe utilizar las páginas web para la superación de los negocios.

Espinoza M. (2019) en su tesis titulada “Gestión de calidad y el efecto en los beneficios de las organizaciones en el área: servicios del rubro: boticas ubicado en AV. Las Flores en el distrito de SJL provincia de Lima del 2018”. Usa una

metodología cuantitativa. Como objetivo principal fue Definir cuál es la incidencia de la gestión de calidad para los beneficios de las organizaciones del sector servicio rubro- boticas en la avenida. Las flores distrito de SJM periodo 2018. La población está constituida por un total de 10 MyPEs para el sector tipo - boticas, siendo el uso de muestra con el 100% de la población para reducir algún margen de error. La técnica para la recolección de datos fueron las encuestas, fuentes bibliográficas e internet, siendo el instrumento el cuestionario se tiene como resultados respecto a los dueños y propietarios que el 20%,30% y el 50% ,la edad varía entre 18,30 y 45 años respectivamente, además el 60% es femenino y el 40% masculino, 40% nivel instituto y 60% nivel universitario, el 40% tiene protocolos de trabajadores y el 60 % no las tiene, respecto a gestión de calidad el 40% de las empresas tiene las metas claras y el 60% no las tiene, respecto a los beneficios el 50%de la empresa realiza buen servicio y el otros 50% no las realiza. El 40% de la empresa tiene interés en el personal e informados a los clientes y el 60% no las tiene. se tiene como conclusión respecto al punto de dueños y propietarios que el 50% pasa los 45 años, el 60% es femenino y 40% masculino y el 60% tienen nivel universitario, respecto al punto de gestión de calidad se supo que el 60% de empresas no tiene una meta clara y no tiene protocolos para trabajadores pero si cumplen con las políticas establecidas en la empresa, respecto a los beneficios el 50% desempeña un buen servicio ,además el 40% de la empresa tiene informado a sus clientes y muestra interés hacia los personales.

Paredes P. (2018) "Gestión durante la aplicación de las TICs en las organizaciones del área de servicios, rubro farmacias del distrito la esperanza ". Se usa una metodología cualitativa, no experimental, descriptiva y transversal. Tiene como objetivo principal, detallar la gestión durante el punto de vista de las TICs en las organizaciones del sector servicios, rubro farmacias, distrito la Esperanza Trujillo. La población ha sido definida por el investigador, el cual ha identificado 50 organizaciones en la medida que la Municipalidad de La Esperanza los trámites son muy burocráticos y tardan mucho tiempo en brindarlos. La Muestra se compone por 20 MyPEs del sector servicios, rubro farmacias. La técnica de recolección de datos empleada para este trabajo de investigación es la encuesta que tiene comofinalidad recabar información. Como instrumento tenemos el cuestionario personal. Para finiquitar los resultados hallados son los subsecuentes: del 100% del total de

la muestra el 50% reciben capacitación y el 50% no recibe capacitación. Se concluye que la gestión de los gerentes está basada en el punto de vista de las TICs en las organizaciones del sector servicios, rubro farmacias, en el distrito de la Esperanza.

### **Teorías de la investigación como de la variable independiente:**

#### **Las tecnologías de información y comunicación**

Según Azinian,2009, p.17, las Tecnologías de información y comunicación se definen “como las tecnologías aplicadas a la creación, almacenamiento, selección, transformación y distribución de las diversas clases de información, así como a la comunicación, utilizando datos digitalizados”.

Las tecnologías de información y comunicación cumplen un rol importante en la sociedad, pues proponen diversos servicios tales como comercio electrónico, computadoras, descargas de libros y música, portal online, etc. Se abre las puertas de la investigación a nivel mundial de manera rápida, sencilla y en tiempo real. Las Tecnologías de información y comunicación son consideradas como un acceso importante a la información, ya que ha impactado en diferentes áreas de nuestras vidas como en el ámbito de la educación, ya sea en nuestra etapa escolar o universitaria. Además, se examina a la digitalización como característica fundamental que almacena en un espacio virtual, por ejemplo, una página web, red social, que globalizan la información y son accedidos inmediatamente desde cualquier parte del mundo. Asimismo, los materiales físicos como libros han sido dejado de lado, pues involucra un tiempo de espera innecesario entre el emisor y el receptor. (Azinian,2009).

#### **Comunicación efectiva**

Según Quispe A. & Quispe M. (2019, p. 33), sustenta que “los estudiantes pueden comunicarse e intercambiar información a través del uso de redes sociales o plataformas virtuales en las cuales pueden aportar y ofrecer sus puntos de vista ante un tema específico”.

La comunicación efectiva afirma que los alumnos comparten información por medio de plataformas online o redes sociales tales como Facebook, Instagram, Youtube, entre otros, para conocer sus opiniones, estados, mediante publicaciones de acuerdo a su estado de ánimo, sucesos, problemas personales frente a una circunstancia o evento. Además, la conectividad concede que la información a pesar de estar a kilómetros de distancia sea realizada como dialogar con personas en todo el mundo en diferente espacio y tiempo, con la finalidad de que las Tecnologías de información y comunicación propicien una condición comunicativa dentro de un ambiente digital. Además, favorece el acercamiento entre las personas en el ámbito cognitivo y permite la unión entre los individuos generando un grado de cercanía. Sin embargo, se tiene que tener en cuenta que el uso en demasía de dicha herramienta aleja a las personas que están a nuestro alrededor, por tal razón, es necesario medir los tiempos de uso. (Quispe A. & Quispe M., 2019)

### **Colaboración**

Según Ferro R. y Quispe D. (2018, p. 14), sostiene que “facilita el trabajo en equipo, donde varias personas en distintos roles y lugares pueden trabajar para conseguir un meta en común. Un claro ejemplo son los trabajos colaborativos que se desarrollan en los estudios virtuales”.

La colaboración es una de las características de las tecnologías de información y comunicación que establece una unión en los miembros del equipo mediante la contribución de cada uno de ellos en las diversas áreas culturales, económicos, sociales, etc. El aporte de cada uno de los miembros del equipo determinará si el objetivo se cumplirá o no, por tal razón, el compromiso facilitará el trabajo. La cooperación en las Tecnologías de información y comunicación en una empresa beneficia en diversos ámbitos como distribución y producción y en otras áreas de acuerdo al rubro de la empresa que en muchos casos está involucrado con el consumo. En el ámbito de la educación, el trabajo colaborativo permite llevar a cabo los recursos que existen y el uso en diversos escenarios. (Ferro R. y Quispe D. , 2018)

## **Ética y autocuidado**

Según Jharinton W. ,2018 sostiene que “la incorporación de las Tecnologías de información y comunicación como herramientas transversales que apoyen los procesos de enseñanza-aprendizaje, así como incluirlas en las conversaciones de estudiante, padre y acudientes con el fin de promover usos desde una perspectiva tecnoética”.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación son instrumentos de apoyo del aprendizaje en el área educativa. La innovación de las Tecnologías de información y comunicación, cada día presiona en modernizarse, por tal razón, la incorporación de los padres y alumnos es importante para implementar un ámbito tecnoético. Esto afirma equilibrar el uso de las Tecnologías de información y comunicación, debido a la modernización puesto que suceden ciertos cambios relevantes en la vida diaria que en cierto modo afectan en sentido valorativo, reflexivo y crítico ante los requerimientos del ciberespacio que se basan en la responsabilidad de la interconexión global. Hoy en día, es improbable que no se usen las Tecnologías de información y comunicación al pensar en el sector educativo y tener un uso responsable es importante. (Jharinton W. ,2018)

Según Dorothea O. (2017) favorece “Una actividad aprendida por los individuos, orientada hacia un objetivo. Es una conducta que existe en situaciones concretas de la vida, dirigida por las personas sobre sí mismas, hacia los demás o hacia el entorno, para regular los factores que afectan al propio desarrollo y el funcionamiento en beneficio de su vida, salud o bienestar”.

El autocuidado establece un componente general como parte de la evaluación del individuo, a formar parte de la rutina de cuidar de uno mismo. En diversos ámbitos, regulariza ciertos elementos hacia su propio bien o al contexto en provecho hacia su crecimiento del confort de la vida diaria. La persona encargada del autocuidado es aquella que facilita sus propios cuidados necesarios ante situaciones complejas dirigido hacia un fin. (Dorothea O., 2017)

## **TIC y sociedad**

Según Cabero, 2007, p.15, nos menciona que “la manifestación de un nuevo tipo de inteligencia, la denomina ambiental, que será producto de la inteligencia que existirá en el mundo como consecuencia de la exposición a las diferentes TIC con la que interactuamos. Además, estamos pasando de una sociedad de la memoria a la sociedad del conocimiento”.

La sociedad con las Tecnologías de Información y Comunicación son manifestaciones de una sociedad memorística, que este pasa a ser una sociedad con conocimiento a largo acoplándose a los diferentes ambientes que se presenten en el tiempo; podemos considerar que estas herramientas contribuyen a la transformación de la información manuscrita a una digital, así como también este contribuye al desarrollo de la economía, debido a que ayuda a facilitar el acceso de información y por consecuencia al desarrollo de la humanidad. Cabero, 2007.

## **Usar las TIC**

Bricall, citado por Alegría, 2015, p. 15, en el área de la educación nos define que “las tecnologías de información y comunicación son estrategias que ayudan a la desaparición de las problemáticas de espacio y de tiempo con respecto a la enseñanza. Así mismo es un modelo de aprendizaje cuyo centro del proceso es el estudiante y su creatividad”.

Mediante un enfoque educativo, las tecnologías de información y comunicación son planificaciones positivas para el emisor que vienen a ser los estudiantes, esta estrategia permite una mejor visión en cada problema de espacio-tiempo en el ámbito docente-estudiante. Esta a su vez genera una amplia facilidad de información sustancial. Además, ayuda a una reactualización de base de datos tanto para el estudiante como para el docente. Alegría, 2015.

Chacón y Guzmán, 2017, p. 10, en el sector público nos definen que “la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación genera una amplia oportunidad en el sector público en cuanto a la mejora interna de sus entidades, orientada a la mejora de servicios dados a los ciudadanos”

A medida que las Tecnologías de información y comunicación van avanzando, estos juegan un papel importante para facilitar las alteraciones en las diversas organizaciones para un cambio positivo, generando buenas políticas de desarrollo, nuevas estrategias en la implementación de programas digitales, así como también la reingeniería de las políticas del estado. Ante la síntesis de los cambios generados, este representa una gran mejora del interior de las entidades, al igual que la mejora de los servicios prestados a la población. Chacón, 2017.

Juli, 2017, p. 50, nos define que “es primordial analizar en qué situación se encuentra la ejecución de la tecnología de las comunicaciones y de gestión de la información y observar su colaboración de forma efectiva al aumento substancial de la producción en el país”.

Las Tecnologías de información y comunicación son herramientas para fortificar sustancialmente la competencia y perfeccionar la productividad en el mercado del país; trayendo como beneficio principal la reducción de los altos costos mejorando así la eficiencia hacia el emisor. Principalmente se analiza el grado de uso de las nuevas tecnologías para poder asesorar efectivamente a la mejora de la actividad productiva. Juli, 2017.

### **Las tecnologías de información y comunicación**

De acuerdo con CANO John, DOMINGUEZ Anderson y RICARDO Carmen, 2018, p. 4, “tenemos que comprender, analizar y evaluar el impacto de las TIC en la sociedad, la importancia tecnológica y el incremento de los índices de progreso social, económico y cultural en las poblaciones gracias a la implementación de las TIC”.

Las TIC y la sociedad se vinculan con la destreza de poder interpretar, examinar y estimar el efecto causado por las TIC en los entornos o medios de aprendizaje virtuales, reconociendo la importancia del progreso tecnológico y la proporción cada vez mayor del desarrollo social, económico y cultural de la población debido a la mayor implementación y el manejo de las TIC así mismo sabemos que las TIC son la esencia de una sociedad basada en el arte del conocimiento y todas las

posibilidades que las TIC nos dan al desarrollo de nuevos métodos de organización, comunicación y educación y así darán desarrollos que afecten a todos los ámbitos de la vida humana con esos avances tecnológicos formados por la informática y las intercomunicaciones en pro de la población. (CANO John, DOMINGUEZ Anderson y RICARDO Carmen, 2018).

### **Comunicación efectiva**

De acuerdo con CANO John, DOMINGUEZ Anderson y RICARDO Carmen, 2018, p. 4, “Comprende la capacidad del estudiante para dirigirse a diferentes tipos de audiencia y transmitir de manera efectiva y adecuada la información y conocimiento generado a través de su trabajo crítico-analítico.”

Al manejar las tecnologías de información, ellas permiten a los estudiantes, tengan o no una tarea en común, que puedan compartir fácilmente diversas cantidades de información. Es decir, al estar todos conectados nos ofrecen una variedad de opciones, tanto cómo herramientas tecnológicas para realizar actividades que pueden ser espacios de debate, espacios de trabajo u espacios en donde compartir nuestra información. Por ello, los discentes, demostrarán que tan capaces están aptos al momento de exponer sus ideas en público. Tratando de transmitir de manera clara, breve y concisa, el conocimiento obtenido al realizar un trabajo crítico-analítico. Una vez realizado esto, la comunicación efectiva se transforma en una eficaz, ya que los emisores lograron trasladar su idea hacia sus receptores, así cumpliendo con sus objetivos trazados. (CANO John, DOMINGUEZ Anderson y RICARDO Carmen, 2018).

### **Colaboración**

De acuerdo con CANO John, DOMINGUEZ Anderson y RICARDO Carmen, 2018, p. 4, “Agrupa las habilidades del estudiante para apoyarse de las herramientas TIC para el trabajo a distancia y colectivo. El aprendiz tiene la capacidad de intercambiar ideas éticamente con un grupo y crear nuevo conocimiento apoyado de recursos digitales.”

Al realizar trabajos a distancia y de manera colectiva, la colaboración se encarga de reunir habilidades del estudiante para reforzarse en las herramientas TIC. Así,

el aprendiz, obtendrá una gran capacidad de debatir ideas éticamente con una cantidad de alumnado y recibir nuevos conocimientos a través de los llamados recursos digitales.

Aparte de ello la colaboración, sea entre estudiantes o docentes, es muy importante, ya que es un factor específico y determinante al momento de estar en pleno desarrollo profesional. Puesto que desarrolla valores positivos en base a la interacción de ideas que habrá en reuniones próximas. De igual forma, gracias a esta interactiva conversación, apoyamos las relaciones interpersonales positivas, el aumento de autoestima y la valoración a sí mismo. (CANO John, DOMINGUEZ Anderson y RICARDO Carmen, 2018).

### **Ética y sociedad**

De acuerdo con CANO John, DOMINGUEZ Anderson y RICARDO Carmen, 2018, p. 4, “Se refiere a la habilidad crítica de decidir cómo actuar pertinentemente en entornos virtuales, cómo hacer uso ético y legal de la información encontrada, y la toma de decisiones frente a posibles riesgos sociales y técnicos en ambientes digitales”

La ética y sociedad hace referencia a nuestra habilidad crítica al momento de tomar decisiones para actuar de manera correspondiente en entornos virtuales, cómo realizar correctamente el uso, tanto ético cómo legal, de la información encontrada. Y ante posibles riesgos sociales y técnicos en el mundo digital, tomar decisiones que sean pertinentes a la ocasión. La ética en las tecnologías de información es la disciplina que analiza diversos problemas éticos, que son provocados por tecnología de ordenadores, o que son creadas o agravadas por las mismas, nos referimos a personas que hacen un uso incorrecto de la información. Ya que nuestra red es de comunicación no regulada, permite las actividades ilegales, que permiten que se realicen acciones no éticas perjudicando a la comunidad. (CANO John, DOMINGUEZ Anderson y RICARDO Carmen, 2018).

### **Operar las TIC:**

De acuerdo con CANO John, DOMINGUEZ Anderson y RICARDO Carmen, 2018, p. 4, “se refiere a la capacidad de usar las TIC de manera segura e ideal, la habilidad de solucionar problemas técnicos básicos y administrar la información”.

Al ejecutar las TIC se debe indicar la capacidad de utilizar las TIC de forma segura y lo más perfecto posible, para resolver las incertidumbres de técnicas básicas y gestionar los informes, actualmente existe una moda a que las soluciones que utilizan la TIC desarrollen en su totalidad, esto se debe a que vale la pena evaluar si la inversión en adquirir y proporcionar TIC es efectiva, Al mismo tiempo aprovechar al máximo lo que se considera un recurso estratégico de su organización y crezca sabiamente, por lo tanto en estos tiempos de cambio y cambio, el desarrollo de enfoques y soluciones alternativas a los problemas y desequilibrios, a menudo se crea mediante la combinación correcta de sistemas públicos, tecnológicos y recursos para implementar estrategias operativas. (CANO John, DOMINGUEZ Anderson y RICARDO Carmen, 2018).

### **Usar las TIC'S:**

De acuerdo con CANO John, DOMINGUEZ Anderson y RICARDO Carmen, 2018, p. 4, “considera la habilidad de utilizar Software o programas de uso extendido en la sociedad para tareas específicas y reforzar el aprendizaje personal y grupal”.

Al utilizar las TIC se debe considerarse la capacidad para mejorar el aprendizaje unipersonal o colectiva con software o programas ampliamente utilizados para trabajos específicos, también ha de saber que hay pocas instituciones que brindan capacitaciones sobre el uso de las TIC como medio de apoyo al proceso educativo debido a la falta de recursos financieros y materiales en cuanto al utilizar las TIC contextualizan y generalizan su uso, logran innovaciones curriculares y posibilitan el aprendizaje tanto dentro como fuera del aula. Muchas escuelas carecen de maestros calificados y han experimentado una escasez de equipos informáticos en conclusión tómese la TI en serio y de la forma más segura para evaluar, administrar, intercambiar información y crear redes informáticas. (CANO John, DOMINGUEZ Anderson y RICARDO Carmen, 2018).

## **Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)**

Según el concepto de Tecnologías de la información y comunicaciones de Cohen y Asín (2009, p. 8) "hace referencia a todas aquellas tecnologías que permiten y dan soporte a la construcción y operación de los sistemas de información, y con tecnologías de hardware, software de almacenamiento y de comunicaciones".

Estas tecnologías de la información y comunicación han causado radicales cambios en los últimos tiempos implementando herramientas tecnológicas que generan mayor eficiencia o reemplazo en el trabajo humano por su optimización de tiempo y recursos, organización, desarrollo administrativo y mejora de operaciones. En pocas palabras son esenciales en todos los aspectos y sectores como en las empresas, en una sociedad y en la educación porque llegan a aportar herramientas tecnológicas como el internet, satélites, sistemas telefónicos, medios de transmisión como fibra óptica, sistemas operativos, formalidad de comunicación, entre otros sistemas que almacenan información de manera funcional (Cohen y Asín, 2009).

## **Comunicación de Datos**

Nos dice Cohen y Asín (2009, p. 147) en "El lenguaje cotidiano, la comunicación de datos consiste en la transmisión y recepción de información por medios electrónicos, en las cuales los datos se representan por medio de bits que vienen a ser la representación mínima de datos en una computadora".

La comunicación de datos es el curso donde se asocia un mensaje virtual como las llamadas de teléfono, correo electrónico y por qué no el uso de las redes sociales. Estas nos permiten un manejo de información dinámica. El autor nos asocia la comunicación de datos con las organizaciones debido a que permite que obtengan su máximo beneficio de los sistemas de información de ejecutivos y de los sistemas de apoyo a las decisiones, compartir y procesar la información que se encuentre almacenada en cualquier parte del mundo, gracias a la conectividad se ha llegado a enlazar el hardware de distintos proveedores, lo que lo convierte en un factor fundamental en la comunicación (Cohen y Asín, 2009).

## **Recursos de Colaboración**

Según Cacheiro (2011, p. 74) "Los recursos TIC para la colaboración permiten participar en redes de profesionales, instituciones, etc. El trabajo colaborativo nos permite realizar una reflexión sobre los recursos existentes y su uso en varios contextos".

Los recursos de las tecnologías de la información y comunicación contribuyen en el desarrollo didáctico de información, colaboración y aprendizaje, además permiten la presentación y búsqueda de información relevante. Cabe nombrar los recursos TIC que son los grupos colaborativos que brindan un sitio web de foros temáticos, herramientas web como los blog y wiki, el Webinar que ofrece la posibilidad de participar en tiempo real en seminarios realizados en la red, y listas de distribución que nos permiten recibir periódicamente mensajes de correo electrónico sobre artículos, enlaces, acontecimientos etc. (Cacheiro,2011).

## **Ética en Internet**

Nos dice Cohen y Asín (2009, p. 90) que el "Internet obliga a replantear viejos problemas, como los fundamentos de la ética y de la libertad e igualdad, entre otros. En la siguiente reflexión se enumeran algunos de los viejos problemas vinculados a la igualdad y la justicia, así como algunas estrategias que se sugieren para enfrentarlos".

Es internet una de las tecnologías de la información y comunicación del momento, es usado por un gran porcentaje de la población a nivel mundial por su manejo sin dificultad, un acceso ilimitado al conocimiento y tiene una alta flexibilidad comunicativa generando un gran entusiasmo y temor a la vez, y es ahí donde aparece la reflexión ética para el accionar y la toma de decisiones. Existen actos delictivos como la violación de datos secretos o privados, o el acceso a la pornografía infantil estas reciben una difusión espectacular en la Red provocando escándalos, lo que suele impedir casi siempre, una discusión sustentada por criterios éticos racionales. Esta situación provoca una discusión política sobre la red que muestra una notable movilización relacionada con valores y normas

basados en prejuicios, queda en la ética de cada uno el contenido que observa en la web (Cohen y Asín, 2009).

### **TIC y Sociedad**

Según Cohen y Asín (2009, p. 88) "En los sistemas informáticos, que, en muchos sectores de la vida profesional, se manifiestan interrogantes acerca de las intervenciones sociales de los hechos y decisiones que se admiten cuando los profesionales realizan conocimientos y actúan en sus cargos profesionales, sus actividades pueden alterar a otras personas que no son ni organizaciones ni clientela".

Las TIC hoy en día, muchos han oído hablar de estos. Sorprendiendo en las rutinas de la sociedad, porque contribuyen a disminuir brechas tecnológicas que hay en todas partes, definiéndolo como un conjunto tecnológico teniendo como finalidad una mejor calidad de vida, y que, en un mal manejo de este, puede ser trágico ya que un mal manejo del sistema es peligroso tanto para los trabajadores en dicha empresa, clientes vinculados a la empresa y para los residentes de zonas aledañas donde es utilizada dicho sistema. Cabe recalcar que este último problema se debe también a una falta de ética de la misma sociedad. Las TIC no solo han revolucionado la ciencia, sino que significan un gran cambio a nuestra sociedad (Cohen y Asín, 2009).

### **Operar las TIC**

Según Cohen y Asín (2009, p. 30) "Durante mucho tiempo la administración examinó la informática como una herramienta para sostener a las funciones operativas. La posición de la actualidad y del futuro cambia de raíz esta perspectiva. Ahora los métodos de información son considerados como oportunidades para lograr provechosamente en el terreno de los negocios, ya que manifiestan un diferencial o beneficio adicional respecto de otras empresas".

Las empresas en la actualidad han alcanzado desarrollos modernos desde diferentes perspectivas y con nuevas estrategias. En este era digital las empresas deben ser aptas para una adaptación y así poder operar con más eficiencia y comodidad para tener claro los objetivos que tiene la empresa base a su

planificación, con la finalidad de obtener una numerosa ventaja competitiva respecto a otras empresas que están vinculadas por el mismo rubro tomando como ejemplos rubros industriales, petroleros, textiles y muchos otros que vienen operando con un gran sistema de información. Finalmente, gracias a las operaciones de las TIC se puede conseguir un mejor contenido y apego por parte de la clientela de la empresa (Cohen y Asín, 2009).

### **Usar las TIC**

Según Cohen y Asín (2009, p. 8) “Al día de hoy los sistemas informáticos tienen principales finalidades en las asociaciones. Industrializar los procedimientos proporcionando investigaciones para apoyar en el desarrollo de toma de decisiones y así lograr una superioridad competitiva a través de su inserción y manejo”.

El uso de las TIC hoy en día es múltiple, ya que es usado para ejercicios de aprendizaje, para una mejora de calidad y más. En los últimos tiempos ha ocasionado una gran influencia de conocimientos no solo por parte del profesorado sino también por parte del alumnado y ahora más que todo en esta revolución digital que están pasando las empresas, el uso de estas ha aumentado considerablemente. Esto implica llevar más allá todo lo aprendido y cuestionar la ética y la filosofía con el fin de obtener una mejora en los trabajos y no generar descontento con los clientes, ya que son los responsables de afianzar e impulsar a la empresa. (Cohen y Asín, 2009).

### **Teorías de la investigación como de la variable independiente:**

#### **Gobernabilidad**

Según Rojas, F. (2010, p. 1) explica que “La gobernabilidad, entendida como el equilibrio dinámico entre el nivel de demandas sociales y la capacidad del sistema político para responder de forma legítima, oportuna y eficaz, propone redefinir las políticas públicas procurando alcanzar los objetivos en términos de sostenibilidad financiera, reduciendo en la manera de lo posible el conflicto y buscando justicia social”.

Nosotros entendemos a la gobernabilidad correcta a través de las demandas sociales y el rendimiento del sistema político, pero está respondiendo de una manera que proporcione beneficios a la población es decir económicos, sociales,

educación, salud y mucho más. Nosotros a través de la gobernabilidad buscamos el mantenimiento con el tiempo donde no solo dure un corto tiempo de vida, sino que se preserve con el tiempo y así el sector financiero de la población gobernada siga estos pasos. De igual forma aplicando esto nosotros nos percatamos que cuando se efectúa la gobernabilidad de una manera correcta e idónea, vemos que la se reduce en una gran proporción los problemas sociales y la injusticia que tantos problemas ocasiona a la población (Rojas, 2010).

### **Transparencia**

Según Rojas. F. (2010, p. 70) explica que “Las organizaciones deben establecer y hacer de conocimiento público las funciones y responsabilidades tanto del Directorio como de la gerencia para brindar a los accionistas un nivel adecuado de rendición de cuentas. También deben poner en práctica procedimientos para que se verifique de forma independiente y se salvaguarde la integridad de la información financiera de la empresa”.

Las organizaciones en su conjunto en total y con más exactitud las organizaciones que trabajan para el estado es decir tienen un fin no lucrativo si no más para el servicio del pueblo tiene que de por si mostrar a toda la población en que se involucra este ósea hablamos de responsabilidades y en general sus funciones a través del tiempo de su gestión y también por supuesto el estado de cuenta, hacia donde se va el dinero y en que este se invierte si hablamos de organizaciones nacionales. De igual manera este conjunto de organización tiene que mostrar solo lo necesario para que a la población no le quepa dudas debido a que de alguna forma se tiene que proteger la información monetaria de estas organizaciones (Rojas, 2010).

Participación de la ciudadanía Según Malacalza. L. (2004, p. 47) explica que “La sociedad ha comenzado a demandar una mayor participación en los distintos ámbitos de decisión. En consecuencia, con dicha demanda, e influencia por proceso similares en el orden mundial, el Estado ha ensayado diversos mecanismos o políticas tendientes a lograr una mayor aproximación entre gobernantes y gobernados”.

Hoy en día vemos que la involucración social es muy interactiva con distintas decisiones que se están tomando hasta ahora, esto debido a muchos factores que se han dado con el tiempo uno de ellos y es muy claro es la globalización, es así que cada vez se está llegando a un acercamiento más de gobernantes y gobernados. El gobierno ya de por sí se dio cuenta de que estos tiempos han cambiado y ahora están buscando distintos métodos para poder aun acercarse más al pueblo es decir el sector gobernado. Así los gobernantes escuchan la voz del pueblo y a través de estas conseguimos de una u otra forma el bienestar general, hablamos de sectores como económico, social, salud. (Malacalza, 2004).

Accesibilidad a la información Según Malacalza. L. (2004, p. 30) explica que “Aunque en varios países hay tendencia a la apertura de la información para los ciudadanos, de todas maneras, es publicada en boletines oficiales o publicaciones que solo son leídas por una pequeña porción de la ciudadanía”. En muchos países se refleja que hay mucha información acerca de los candidatos que quieren gobernar estos países las personas aprecian que se hace con distintas formas, usualmente nosotros vemos publicaciones ya sea en periódicos, en páginas de web de renombre, boletines y estos no son leídos por la mayoría de la población y este conocimiento es justamente brindado a la población que quiere ser informada para que así ellos puedan escoger al gobernante más capaz y adecuado así a ellos generándoles una mayor satisfacción en su gestión del gobernante. Las personas usualmente se dejan guiar por las estadísticas y votan por los gestores que no son necesariamente buenos o se dejan llevar por rumores que no son ciertos en la mayoría de casos (Malacalza, 2004).

### **Gobernabilidad**

Según Camou, 2013, p.15, es posible definir esta variable como “la relación de gobierno (es decir, la relación entre gobernantes y gobernados)”.

La gobernabilidad es la conexión entre el estado, representando al sector que da de los dirigentes de una nación, que según el periodo de la historia podemos categorizar siendo el rey y su nobleza en la antigüedad o el presidentes, sus ministros y congresistas en tiempos actuales, el pueblo al cual siempre se le ha llamado así sin importar de que época se hable es el lado representativo de los

dirigidos, esta relación puede ser saludable, si es que el gobernante está haciendo sus funciones de forma eficiente y honrada, o toxica y dañina si es el caso contrario, para no caer en esa segunda opción se garantiza transparencia, participación ciudadana y la accesibilidad a la información (Camou, 2013).

### **Transparencia**

Según la [PCM], 2015, p. 9-11, señala que “La transparencia es la apertura y exposición a la ciudadanía del ejercicio de las funciones del Estado en su conjunto”. El estado necesita la confianza del pueblo para poder garantizar la gobernabilidad, para ello es necesario que el pueblo sea capaz de saber cómo se maneja su estado, por ende el estado enseña las funciones que realiza, para que todos estemos informados de estas, así no solo generan la tal ansiada confianza, sino que el pueblo es capaz de saber cuándo lo están engañando, por ende la transparencia garantiza la honestidad del estado, y al no haber suficiente de esta, simplemente se crearía un ambiente de desconfianza e ingobernabilidad, para evitar esto último es el motivo por el cual se crearon muchas instituciones como lo son el poder Judicial o la Contraloría, ya que estos son los encargados de garantizar la transparencia del estado hacia los ciudadanos (PCM, 2015).

### **Participación ciudadana**

Según Merino, 1995, p.169, se habla de la participación de ciudadanos, de agrupaciones sociales o de la sociedad en su conjunto para resolver problemas específicos”.

Cada individuo de una sociedad, maneja sus problemas cotidianos de manera particular , y de ser posible solo pedirían ayuda a aquellas personas en los que más confían, pero la historia nos ha demostrado que en algún momento los problemas nos afectan, y es por eso que los humanos nos hemos asociado para enfrentarlos, esta asociación debía tener un líder o un grupo que dirigiera sobre otros, esto fue el inicio del estado, creado a través de la participación de la ciudadanía, y es cuando surge una problemática, como es por ejemplo el elegir una autoridad o defender el territorio de nuestros ancestros, es ahí cuando la ciudadanía trabaja en equipo para lograr un fin, hoy en día la participación esta tan ligada a nosotros que hasta las

personas que no desean, ya sea por uno u otro motivo, participar en una problemática de su sociedad o país, lo terminan haciendo involuntariamente. (Merino, 1995).

### **Accesibilidad a la información**

“Es una herramienta clave para la participación ciudadana en un sistema democrático, así como también indispensable para obtener un electorado informado y para el funcionamiento adecuado del proceso político” (Merino 1996).

Una sociedad actual tiene que poseer sistemas que nos conecten unos con otros, y esta interconexión entre una u otra persona debe facilitar el intercambio de información, que genera la gran variedad de personas de una nación, ciudad o comunidad, esto ayuda en la elección al momento de elegir un gobernante ya que todos los ciudadanos deben ser capaces de obtener los datos suficientes y sobre todo objetivos para realizar una elección consiente, además de que el acceso a una gran gama de datos promoverían la participación en la política, claro que el estado debe garantizar que todos los ciudadanos, sin importar su etnia, lengua o condición social, puedan acceder en estos datos que son fundamentales en un mundo cada vez más globalizado. (Merino 1996).

### **Gobernabilidad**

Según Rojas (2010, p. 12) “La gobernabilidad asegura la mayoría parlamentaria a los cargos políticos entre ellos el presidente, construir consensos y coaliciones, fortalecer el sistema electoral, asegurar la suficiencia financiera del Estado, fortalecer el poder judicial y el estado de derecho, garantizar derechos humanos, prevenir conflictos y desastres”.

Definimos a la gobernabilidad como propia de una comunidad política donde sus instituciones de gobierno actúan de manera eficiente dentro de su territorio, permitiendo el libre ejercicio de la voluntad política mediante la obediencia cívica del pueblo. La gobernabilidad tiene como idea “gobernarse” el cual nos presenta las acciones que realiza el Estado hacia la sociedad civil o hacia el personal en el caso se refiera a los servicios públicos. Esta es equivalente a un ideal de buen gobierno que hará desarrollarse social y económicamente a su vez resolver

problemas sociales, culturales, económicos y políticos de manera óptima para así generar estabilidad (Rojas, 2010).

### **Transparencia**

Según el autor Uvalle (2007, p. 50) “La transparencia es propia de las sociedades abiertas y liberales que reclaman ante el poder, el derecho que tienen para conocerlo, monitorearlo y evaluarlo, con el fin de que no se convierta en un mal necesario”.

La transparencia fortalece los asuntos que están a cargo del gobierno, favorece los actos gubernamentales que ejercen en la ciudadanía siendo nosotros democráticos realmente, lo cual los ciudadanos tienen el derecho para conocer, validar y reclamar ante el poder por sus derechos.

Con el fin de que respondan a los ciudadanos, ya que es de una manera democrática y, por ende, tiene que ver un resultado (Uvalle ,2007)

### **Participación de la Ciudadanía**

Según el autor Valdiviezo (2013, p. 1) nos dice que “la participación ciudadana es definida como un conjunto de sistemas o mecanismos por medio de los cuales los ciudadanos, es decir, la sociedad civil en su conjunto, pueden tomar parte de las decisiones públicas, o incidir en las mismas, buscando que dichas decisiones representen sus intereses, ya sea de ellos como particulares o como un grupo social”.

La participación ciudadana es esencial para formar la democracia de un país o Estado, es el hecho de ejercer cargos políticos, elecciones, referéndum y hasta protestas. Este accionar nos lleva a la descentralización, es por ellos que muchos gobiernos están desarrollando la participación ciudadana con el pasar de los años a nivel nacional , local , regional y distrital , sin embargo, existen limitaciones en mecanismo que no han funcionado , existe una minuciosa parte de la ciudadanía que participa y no en beneficio a su estado o tiene ideas no favorecedoras por el simple hecho que buscan un beneficio personal u obtener ingresos a costa de ellos y a eso nosotros se le suele llamar corrupción. Por último, saber que la participación

es un derecho fundamental porque forma parte de la sociedad civil, de asuntos públicos y políticos, reconocido por los tratados y pactos internacionales suscritos por el Estado (Valdiviezo,2013).

### **Accesibilidad a la información**

Según el autor Guenaga, Barbier y Eguíluz (2007, p. 160) define que “Las herramientas de validación sirven para detectar problemas de accesibilidad en tiempo de desarrollo, y se basan generalmente en las pautas de la Iniciativa de Accesibilidad Web”.

Hoy en día el uso de la tecnología es muy bueno debido a que ayuda y facilita el acceso de información. La población y gobiernos se han adaptado a la implementación del internet, un gran aporte tecnológico, que es un gran desarrollo y avance para la sociedad. Las tecnologías de la información, inteligencia artificial, la revolución de la información y porque no la robotización, son hechos que revolucionan la relación entre estado y sociedad. Entre ellas personas con discapacidad física, mental, intelectual se ven afectadas a recurrir dicho acceso, pero se logra facilitar esos requerimientos gracias a la accesibilidad de la tecnología (Guenaga, Barbier y Eguíluz ,2007).

## **III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

#### **Tipo de investigación**

Se propone una investigación aplicada, cuantitativa a través de la búsqueda de conocimientos aplicados a un determinado problema social. Según Nel Quezada (2018), es la búsqueda y aplicación del conocimiento para resolver un problema.

Diseño de investigación se considerará no experimental pues se basa en la observación y análisis del contexto natural tal y como se muestra en la realidad problemática. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

El nivel de investigación se considerara correlacional porque tiene como propósito medir, la relación de la variable independiente y dependiente, cuantificar y analizar la vinculación entre dos variables y establecer una relación entre las mismas sin

que el investigador manipule ninguna de ellas para llegar a conclusiones relevantes. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

### **3.2. Variables y operacionalización.**

Variable independiente: Tecnología de información y comunicación

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)

Según el concepto de Tecnologías de la información y comunicaciones de Cohen y Asín (2009, p. 8) “hace referencia a todas aquellas tecnologías que permiten y dan soporte a la construcción y operación de los sistemas de información, y con tecnologías de hardware, software de almacenamiento y de comunicaciones”.

Estas tecnologías de la información y comunicación han causado radicales cambios en los últimos tiempos implementando herramientas tecnológicas que generan mayor eficiencia o reemplazo en el trabajo humano por su optimización de tiempo y recursos, organización, desarrollo administrativo y mejora de operaciones. En pocas palabras son esenciales en todos los aspectos y sectores como en las empresas, en una sociedad y en la educación porque llegan a aportar herramientas tecnológicas como el internet, satélites, sistemas telefónicos, medios de transmisión como fibra óptica, sistemas operativos, formalidad de comunicación, entre otros sistemas que almacenan información de manera funcional (Cohen y Asín, 2009).

#### **Variable dependiente: Gobernabilidad**

Según Rojas (2010, p. 12) “La gobernabilidad asegura la mayoría parlamentaria a los cargos políticos entre ellos el presidente, construir consensos y coaliciones, fortalecer el sistema electoral, asegurar la suficiencia financiera del Estado, fortalecer el poder judicial y el estado de derecho, garantizar derechos humanos, prevenir conflictos y desastres”.

Definimos a la gobernabilidad como propia de una comunidad política donde sus instituciones de gobierno actúan de manera eficiente dentro de su territorio, permitiendo el libre ejercicio de la voluntad política mediante la obediencia cívica del pueblo. La gobernabilidad tiene como idea “gobernarse” el cual nos presenta las acciones que realiza el Estado hacia la sociedad civil o hacia el personal en el

caso se refiera a los servicios públicos. Esta es equivalente a un ideal de buen gobierno que hará desarrollarse social y económicamente a su vez resolver problemas sociales, culturales, económicos y políticos de manera óptima para así generar estabilidad (Rojas, 2010).

### **Indicadores**

Los indicadores de las variables están en consideración en función de las características de sus dimensiones de cada variable.

### **Escala de medición**

La escala de medición será escala ordinal, se logrará porque el orden relativo con respecto a la característica que se evalúa, es decir por la clasificación de acuerdo a su característica especial que poseen como: muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Es un conjunto de personas u objetos con características similares que se pretende conocer y portan información sobre el fenómeno en estudio (López, 2004).

La población que se considera en la investigación serán los trabajadores de la municipalidad de en la Municipalidad Provincial de Huamalíes de la Región Huánuco 2021.

### **Criterios de Inclusión:**

Enmarca a la población objetiva seleccionándolos como participantes del estudio (Tinoco Mora & Sáenz Campos, 1999).

Los que participaran en esta investigación son todos los trabajadores de la municipalidad.

### **Criterios de Exclusión:**

Considerado como la población excluida, delimita a aquellos sujetos cuyas características particulares pueden alterar el resultado de la investigación. (Tinoco Mora & Sáenz Campos, 1999).

En este sentido no se excluirá a ningún trabajador de la municipalidad.

### **Muestra**

La muestra es una ruta cuantitativa, es un subgrupo de la población o universo en estudio, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). En la muestra se considera a la población, participaran todos los trabajadores de la municipalidad.

### **Muestreo**

En la investigación se utilizará el muestreo no probabilístico, muestreo por conveniencia.

### **Unidad de análisis**

Son aquellos sujetos u objetos de estudios que constituyen la población y por lo tanto la muestra, hace referencia a un grupo indeterminado (Bulcourn, 2007).

La unidad de análisis serán los trabajadores de la municipalidad, todos los involucrados en la calidad de servicio a la población.

## **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.**

### **Técnica**

Las técnicas que se aplicara en la investigación es la técnica de observación y la encuesta, mediante esta técnica se llegara a construir los instrumentos pararecabar los datos de la unidad de investigación.

### **Instrumentos**

Los instrumentos será la guía de observación y el cuestionario basado en un conjunto de cuestionarios estructurados en función a los indicadores dimensiones y variables.

### **Validez del instrumento**

La validación se realizará a los instrumentos por expertos temáticos y metodólogos de la universidad, como también externos conocedores del tema y la parte

metodológica, que estos validadores deben tener como mínimo el grado de maestro en la especialidad.

### **Confiabilidad**

Para evaluar la confiabilidad del instrumento de medición se utilizará las siguientes técnicas de consistencia interna de alfa de Cronbach con sus respectivos tratamientos estadísticos

### **3.5. Procedimientos.**

El procedimiento consistirá en aplicar instrumentos de recojo de datos, los mismos que serán analizados, seleccionados, categorizados y sub categorizados, descritos e interpretados. Se realizará la triangulación respectiva.

El proceso del trabajo consiste en las siguientes fases:

1. Recojo de datos (trabajo de campo)
2. Clasificación y organización
3. Categorización
4. Interpretación de resultados
5. Contrastación de resultados con teorías y antecedentes (discusión)

### **3.6. Método de análisis de datos.**

En cuanto al método de análisis de datos se aplicará la estadística descriptiva y la estadística inferencia. Respecto a la estadística descriptiva para analizar las medidas de tendencia central y de dispersión y la estadística inferencial para analizar y contrastar de la hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos.**

Para el desarrollo del proyecto y el trabajo de investigación se aplicó diversos antecedentes relacionados a la investigación con su respectiva cita y el aporte que el investigador considera está en función a su propia investigación y consolidación de conocimiento a base de diversas informaciones.

Se da fe que la investigación propuesta está enmarcada a la originalidad y a diversos conocimientos existentes con su respectiva cita según exige la normativa de la casa de estudio.

#### IV. RESULTADOS

Para el presente trabajo de investigación se considera los siguientes objetivos:

##### Objetivo general

Determinar si las Tecnologías de Información y Comunicación se relaciona con la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalés, Huánuco 2021.

**Tabla 1**

*Correlación entre variables TIC y gobernabilidad*

		TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (agrupado)	GOBERNABILIDAD (agrupado)
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,545**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58
GOBERNABILIDAD (agrupado)	Correlación de Pearson	,545**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	58	58

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Nota.* Datos tomados de TIC y gobernabilidad

**Tabla 2**

*Contingencia entre variables TIC y gobernabilidad*

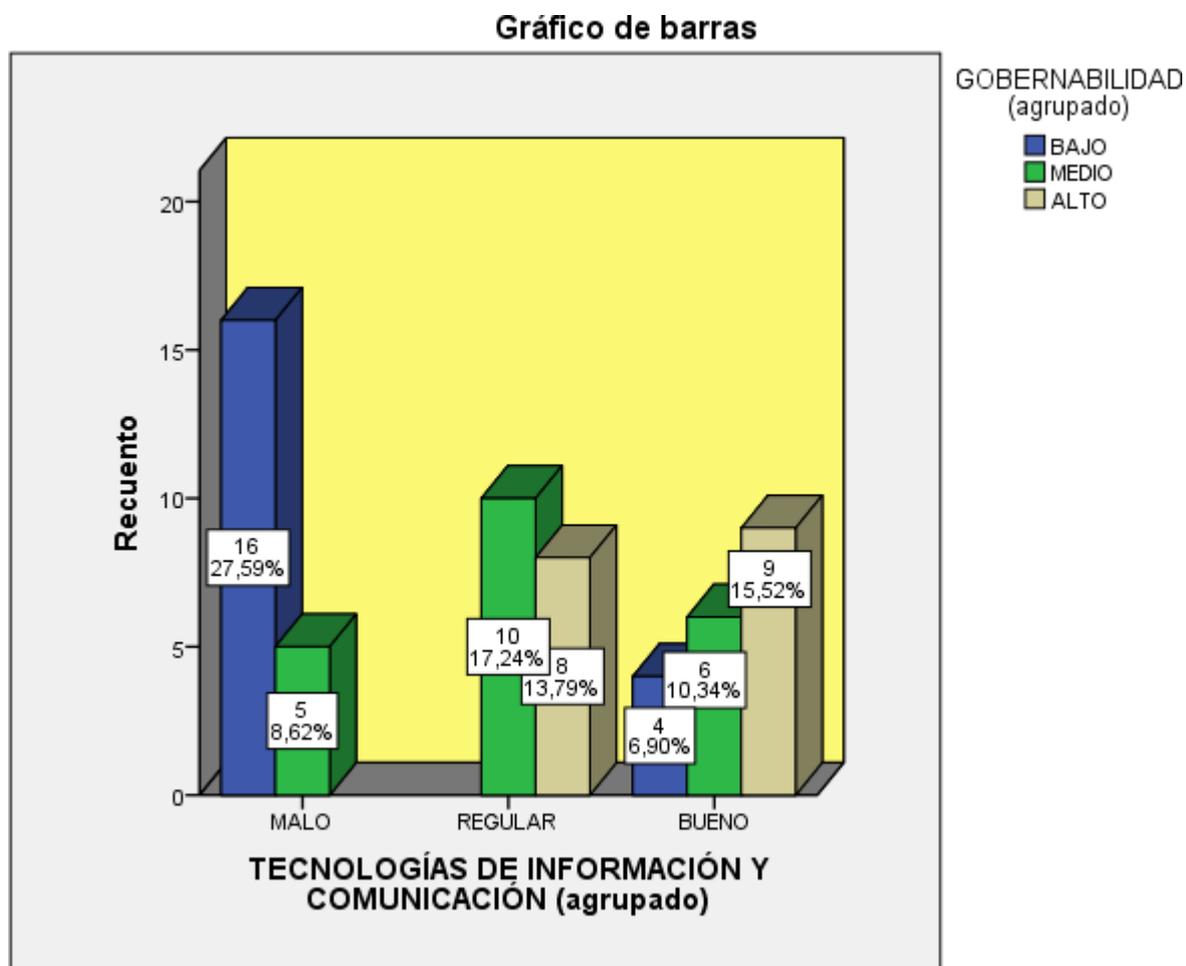
##### TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (agrupado)\*GOBERNABILIDAD (agrupado) tabulación cruzada

			GOBERNABILIDAD (agrupado)			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (agrupado)	MALO	Recuento	16	5	0	21
		% del total	27,6%	8,6%	0,0%	36,2%
	REGULAR	Recuento	0	10	8	18
		% del total	0,0%	17,2%	13,8%	31,0%
	BUENO	Recuento	4	6	9	19
		% del total	6,9%	10,3%	15,5%	32,8%
Total	Recuento		20	21	17	58
	% del total		34,5%	36,2%	29,3%	100,0%

*Nota.* Resultados descriptivos de los niveles de variables

**Figura 1**

*Niveles de percepción de las variables TIC y gobernabilidad*



*Nota.* Percepción de las variables independiente y dependiente.

Interpretación: En la Tabla 1 se observó que la variable tecnología de información y comunicación tiene una relación directa y significativa ( $p < 0.005$ ) con la gobernabilidad, siendo una correlación positiva moderado ( $r = 0,545$ ).

En la tabla 2 y la figura 1, el 27,59% de los trabajadores valoraron con un nivel malo la tecnología de información y comunicación y bajo la gobernabilidad, el 17,24% regular y medio, así mismo el 15,52% bueno y alto. Se observó que, de acuerdo a los niveles más relevantes obtenidos, las malas tecnologías de información y comunicación permiten una baja gestión en la gobernabilidad en la municipalidad, generando gestión ineficiente.

**Objetivo específico uno:**

Determinar si la Comunicación efectiva se relaciona con la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021.

**Tabla 3**

*Correlación entre comunicación efectiva y gobernabilidad*

		Comunicación _efectiva (agrupado)	GOBERNABI LIDAD (agrupado)
Comunicación_ efectiva (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,669**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58
GOBERNABILIDAD (agrupado)	Correlación de Pearson	,669**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	58	58

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Nota.* Datos tomados de comunicación efectiva y gobernabilidad

**Tabla 4**

*Tabla de contingencia entre comunicación efectiva y gobernabilidad*

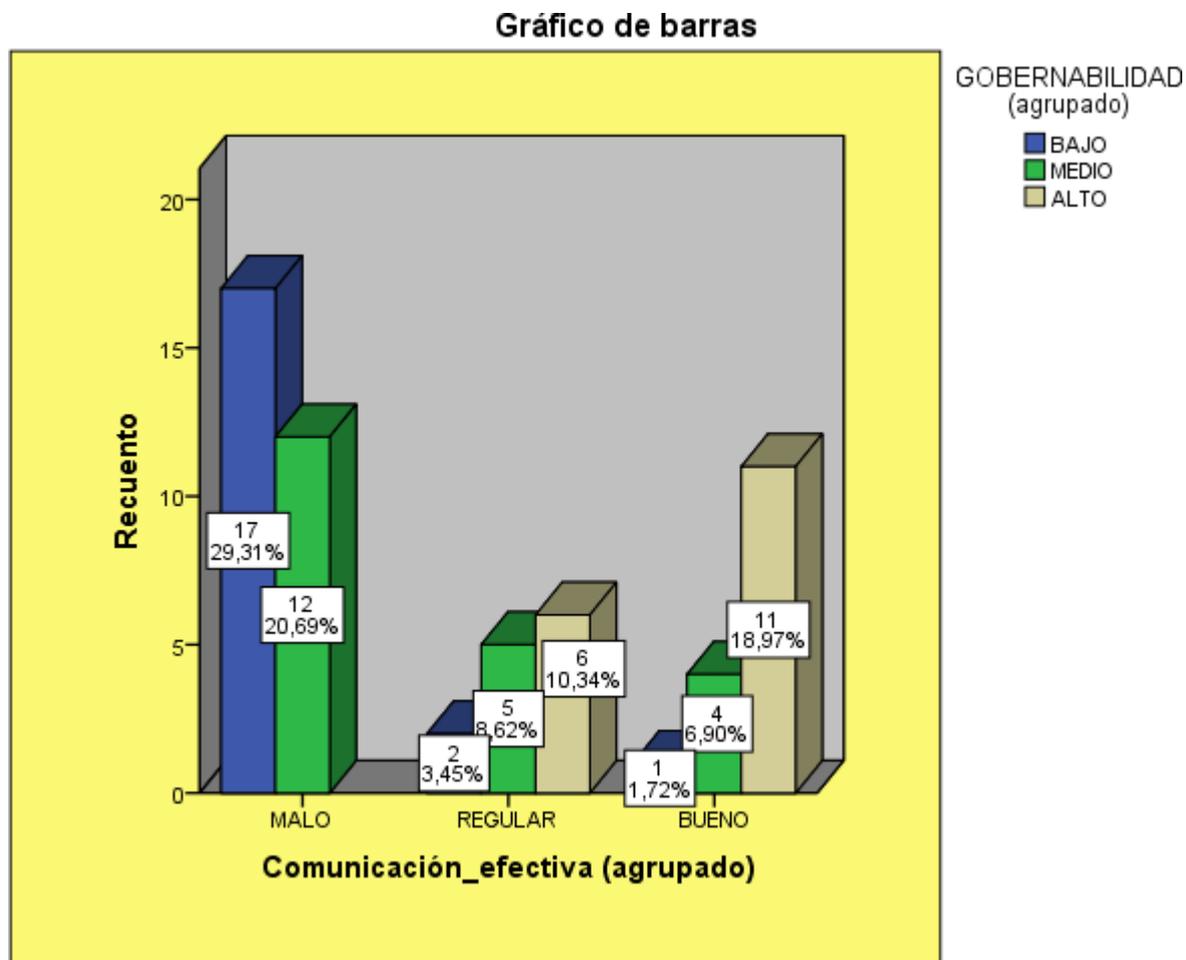
**Comunicación efectiva (agrupado)\*GOBERNABILIDAD (agrupado) tabulación cruzada**

			GOBERNABILIDAD (agrupado)			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
Comunicación efectiva (agrupado)	MALO	Recuento	17	12	0	29
		% del total	29,3%	20,7%	0,0%	50,0%
	REGULAR	Recuento	2	5	6	13
		% del total	3,4%	8,6%	10,3%	22,4%
	BUENO	Recuento	1	4	11	16
		% del total	1,7%	6,9%	19,0%	27,6%
Total		Recuento	20	21	17	58
		% del total	34,5%	36,2%	29,3%	100,0%

*Nota.* Datos tomados de comunicación efectiva y gobernabilidad

**Figura 2**

*Niveles de percepción de comunicación efectiva y gobernabilidad*



*Nota.* Datos tomados de comunicación efectiva y gobernabilidad

Interpretación: En la Tabla 3 se observó que la dimensión comunicación efectiva tiene una relación directa y significativa ( $p < 0.005$ ) con la gobernabilidad, siendo una correlación positiva moderado ( $r = 0,669$ ).

En la tabla 4 y la figura 2, el 29,31% de los trabajadores valoraron con un nivel malo la comunicación efectiva y bajo la gobernabilidad, el 10,34% regular y medio, así mismo el 18,97% bueno y alto. Se observó que, de acuerdo a los niveles más relevantes obtenidos, la mala comunicación efectiva permite una baja gestión en la gobernabilidad en la municipalidad, generando gestión ineficiente.

**Objetivo específico dos:**

Determinar si la operatividad de las TIC se relaciona con la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021

**Tabla 5**

*Correlación entre operar las TIC y la gobernabilidad*

		Correlaciones	
		Operar las TICs (agrupado)	GOBERNABILIDAD (agrupado)
Operar las TICs (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,346**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	58	58
GOBERNABILIDAD (agrupado)	Correlación de Pearson	,346**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	58	58

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Nota.* Datos tomados de operar TIC y gobernabilidad

**Tabla 6**

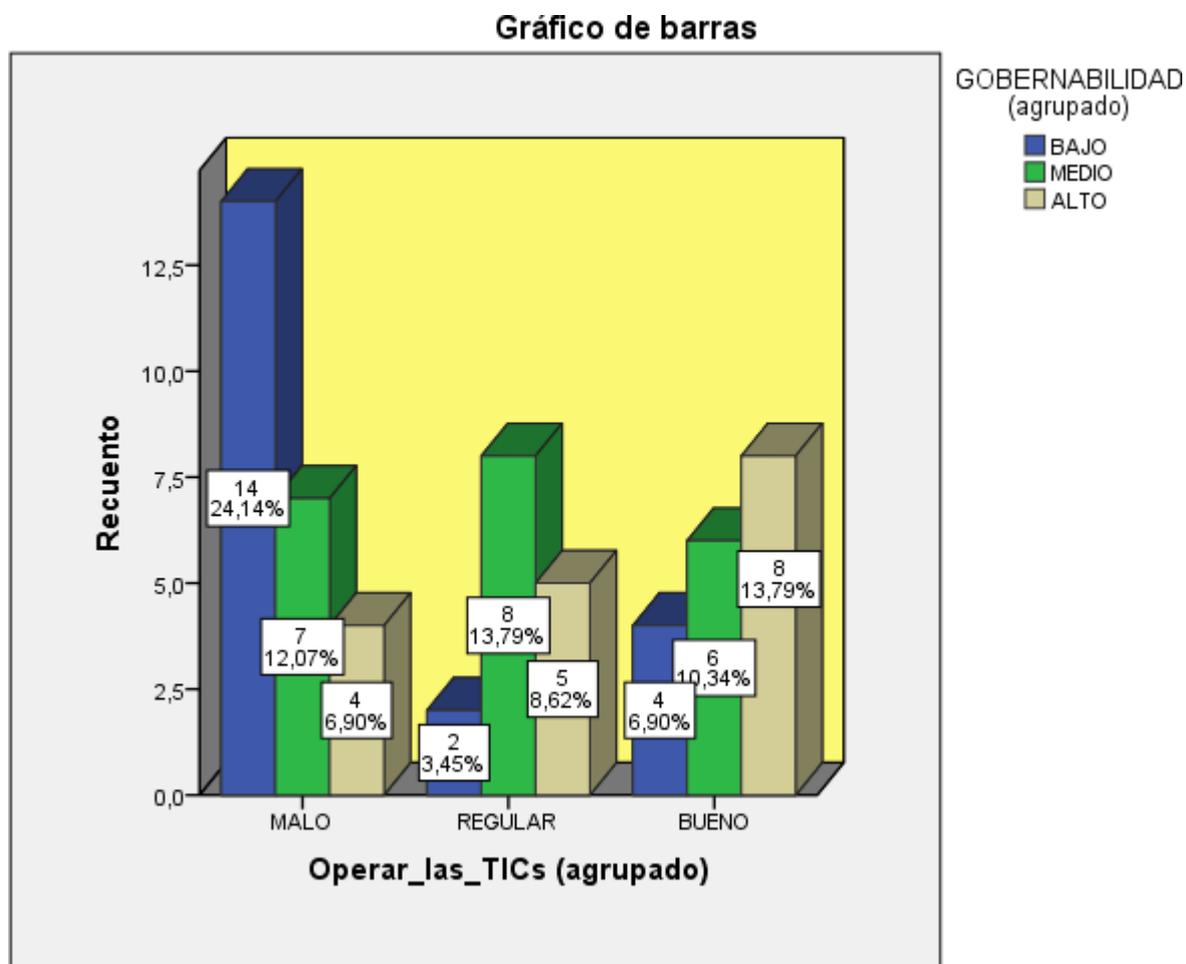
*Tabla de contingencia entre operar las TIC y la gobernabilidad*

			Operar las TICs (agrupado)*GOBERNABILIDAD (agrupado) tabulación cruzada			
			GOBERNABILIDAD (agrupado)			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
Operar las TICs (agrupado)	MALO	Recuento	14	7	4	25
		% del total	24,1%	12,1%	6,9%	43,1%
	REGULAR	Recuento	2	8	5	15
		% del total	3,4%	13,8%	8,6%	25,9%
	BUENO	Recuento	4	6	8	18
		% del total	6,9%	10,3%	13,8%	31,0%
Total	Recuento	20	21	17	58	
	% del total	34,5%	36,2%	29,3%	100,0%	

*Nota.* Datos tomados de operar TIC y gobernabilidad

**Figura 3**

*Niveles de percepción de operar las TIC y la gobernabilidad*



*Nota.* Datos tomados de operar TIC y gobernabilidad

Interpretación: En la Tabla 5 se observó que la dimensión operar las tecnologías de información y comunicación tiene una relación directa y significativa ( $p < 0.005$ ) con la gobernabilidad, siendo una correlación positiva moderado ( $r = 0,346$ ).

En la tabla 6 y la figura 3, el 24,14% de los trabajadores valoraron con un nivel malo la operatividad de la tecnología de información y comunicación y bajo la gobernabilidad, el 13,79% regular y medio, así mismo el 13,79% bueno y alto. Se observó que, de acuerdo a los niveles más relevantes obtenidos, la mala operatividad de la tecnología de información y comunicación permite una baja gestión en la gobernabilidad en la municipalidad, generando gestión ineficiente.

### Objetivo específico tres:

Determinar si la TIC y la sociedad se relaciona con la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021

**Tabla 7**

*Correlación entre TICs y la sociedad con gobernabilidad*

		TICs_y_la_sociedad (agrupado)	GOBERNABILIDAD (agrupado)
TICs_y_la_sociedad (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,344**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	58	58
GOBERNABILIDAD (agrupado)	Correlación de Pearson	,344**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	58	58

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Nota.* Datos tomados de TIC, la sociedad y la gobernabilidad

**Tabla 8**

*Tabla de contingencia de TICs y la sociedad con gobernabilidad*

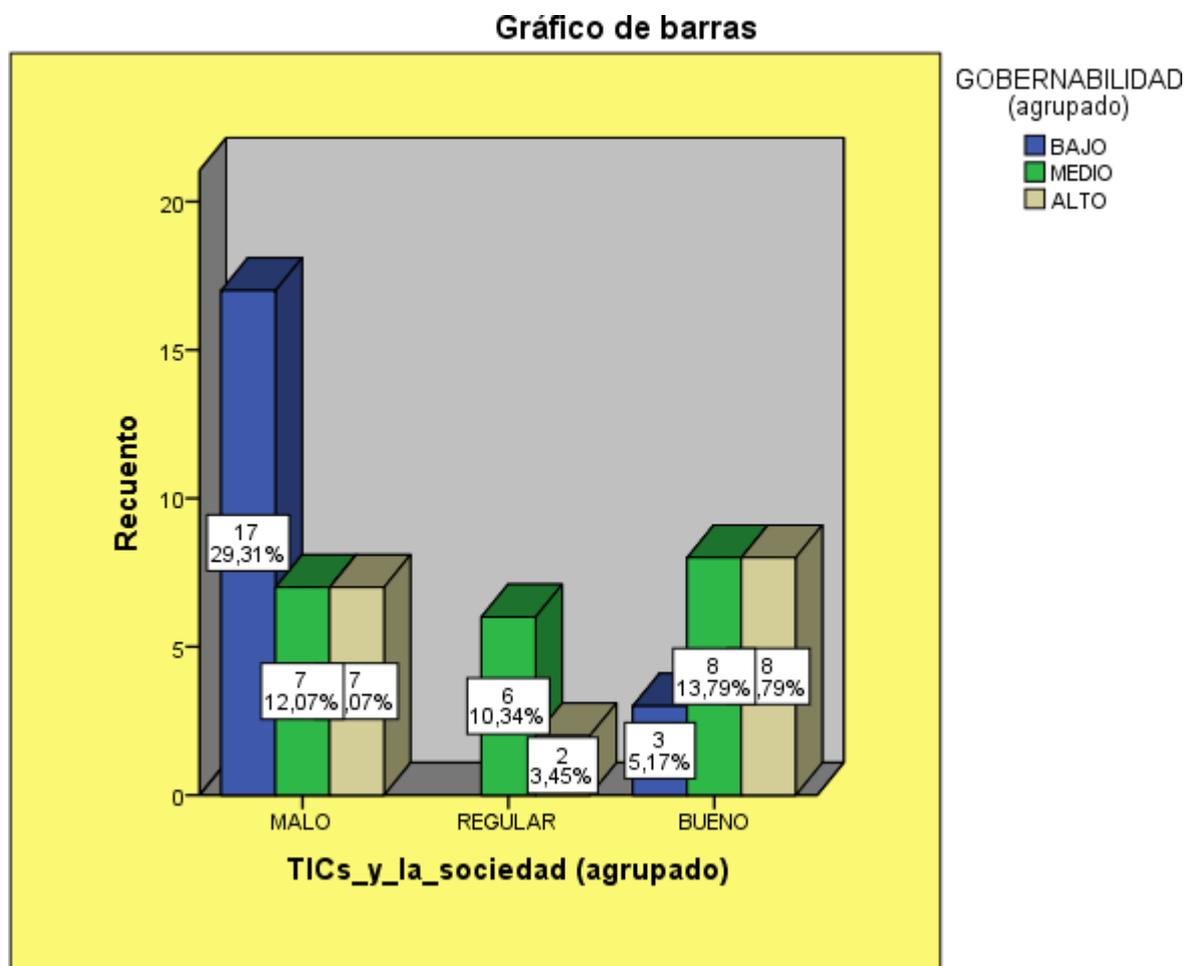
**TICs\_y\_la\_sociedad (agrupado)\*GOBERNABILIDAD (agrupado) tabulación cruzada**

			GOBERNABILIDAD (agrupado)			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
TICs_y_la_sociedad (agrupado)	MALO	Recuento	17	7	7	31
		% del total	29,3%	12,1%	12,1%	53,4%
	REGULAR	Recuento	0	6	2	8
		% del total	0,0%	10,3%	3,4%	13,8%
	BUENO	Recuento	3	8	8	19
		% del total	5,2%	13,8%	13,8%	32,8%
Total		Recuento	20	21	17	58
		% del total	34,5%	36,2%	29,3%	100,0%

*Nota.* Datos tomados de TIC, la sociedad y la gobernabilidad

**Figura 4**

*Niveles de percepción de la TICs y la sociedad con gobernabilidad*



*Nota.* Datos tomados de TIC, la sociedad y la gobernabilidad

Interpretación: En la Tabla 7 se observó que la dimensión las tecnologías de información y comunicación y la sociedad tiene una relación directa y significativa ( $p < 0.005$ ) con la gobernabilidad, siendo una correlación positiva moderado ( $r = 0,344$ ).

En la tabla 8 y la figura 4, el 29,31% de los trabajadores valoraron con un nivel malo a las tecnologías de información y comunicación y la sociedad y bajo la gobernabilidad, el 10,34% regular y medio, así mismo el 13,79% bueno y alto. Se observó que, de acuerdo a los niveles más relevantes obtenidos, las malas tecnologías de información y comunicación y la sociedad permite una baja gestión en la gobernabilidad en la municipalidad, generando gestión ineficiente.

**Objetivo específico cuatro:**

Determinar si el uso de TIC se relaciona con la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021

**Tabla 9**

*Correlación entre dimensión uso de las TICs y la gobernabilidad*

		Correlaciones	
		Usar_las_TICs (agrupado)	GOBERNABILIDAD (agrupado)
Usar_las_TICs. (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,469**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58
GOBERNABILIDAD (agrupado)	Correlación de Pearson	,469**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	58	58

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Nota.* Datos tomados de usar las TIC y la gobernabilidad

**Tabla 10**

*Tabla de contingencia de uso de las TIC y la gobernabilidad*

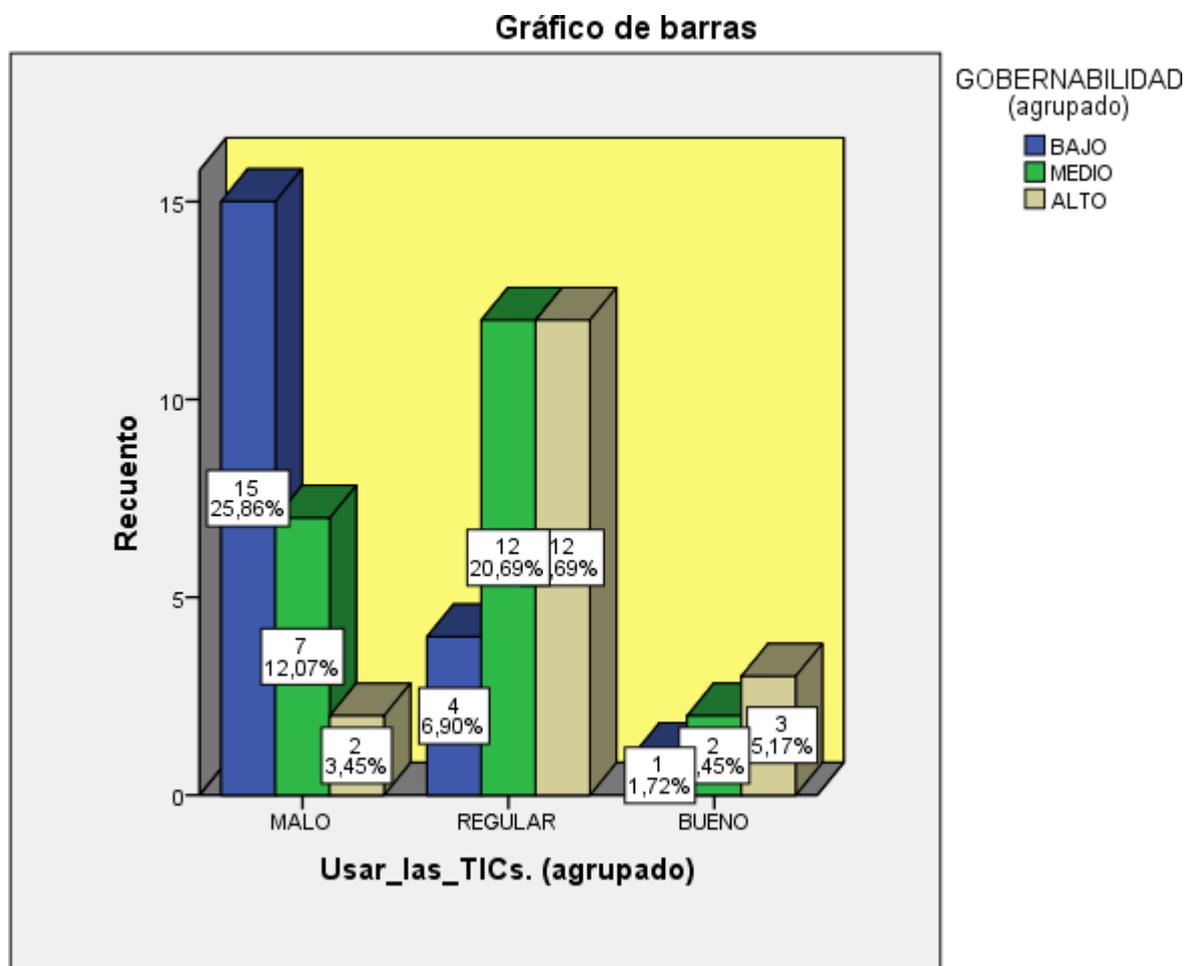
**Usar\_las\_TICs. (agrupado)\*GOBERNABILIDAD (agrupado) tabulación cruzada**

		GOBERNABILIDAD (agrupado)				
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
Usar_las_TICs. (agrupado)	MALO	Recuento	15	7	2	24
		% del total	25,9%	12,1%	3,4%	41,4%
	REGULAR	Recuento	4	12	12	28
		% del total	6,9%	20,7%	20,7%	48,3%
	BUENO	Recuento	1	2	3	6
		% del total	1,7%	3,4%	5,2%	10,3%
Total	Recuento	20	21	17	58	
	% del total	34,5%	36,2%	29,3%	100,0%	

*Nota.* Datos tomados de usar las TIC y la gobernabilidad

**Figura 5**

*Niveles de percepción del uso de las TIC y la gobernabilidad*



*Nota.* Datos tomados de usar las TIC y la gobernabilidad

Interpretación: En la Tabla 9 se observó que la dimensión uso de tecnologías de información y comunicación tiene una relación directa y significativa ( $p < 0.005$ ) con la gobernabilidad, siendo una correlación positiva moderado ( $r = 0,469$ ).

En la tabla 10 y la figura 5, el 25,86% de los trabajadores valoraron con un nivel malo a al uso de las tecnologías de información y comunicación y bajo a la gobernabilidad, el 20,69% regular y medio, así mismo el 5,17% bueno y alto. Se observó que, de acuerdo a los niveles más relevantes obtenidos, el mal uso de las tecnologías de información y comunicación permite una baja gestión en la gobernabilidad en la municipalidad, generando gestión ineficiente.

### Objetivo específico cinco:

Determinar si la colaboración se relaciona con la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021

**Tabla 11**

*Correlación entre colaboración y gobernabilidad*

		Correlaciones	
		Colaboración (agrupado)	GOBERNABILIDAD (agrupado)
Colaboración (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,669**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58
GOBERNABILIDAD (agrupado)	Correlación de Pearson	,669**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	58	58

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Nota.* Datos tomados de colaboración y la gobernabilidad

**Tabla 12**

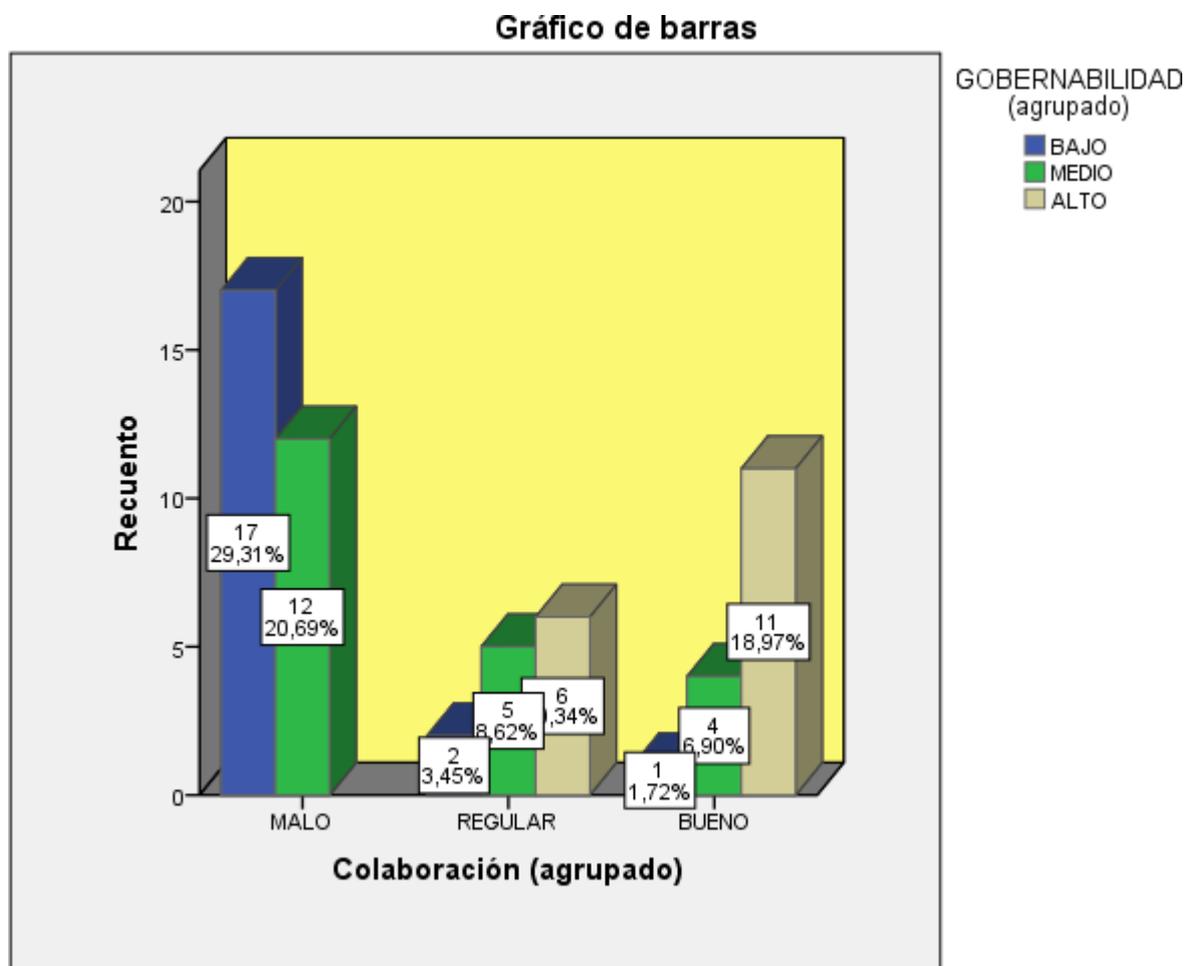
*Tabla de contingencia de colaboración y la gobernabilidad*

		Colaboración (agrupado)*GOBERNABILIDAD (agrupado) tabulación cruzada				
		GOBERNABILIDAD (agrupado)			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Colaboración (agrupado)	MALO	Recuento	17	12	0	29
		% del total	29,3%	20,7%	0,0%	50,0%
	REGULAR	Recuento	2	5	6	13
		% del total	3,4%	8,6%	10,3%	22,4%
	BUENO	Recuento	1	4	11	16
		% del total	1,7%	6,9%	19,0%	27,6%
Total	Recuento	20	21	17	58	
	% del total	34,5%	36,2%	29,3%	100,0%	

*Nota.* Datos tomados de colaboración y la gobernabilidad

**Figura 6**

*Niveles de percepción de la colaboración y la gobernabilidad*



*Nota.* Datos tomados de colaboración y la gobernabilidad

Interpretación: En la Tabla 11 se observó que la dimensión colaboración tiene una relación directa y significativa ( $p < 0,005$ ) con la gobernabilidad, siendo una correlación positiva moderado ( $r = 0,669$ ).

En la tabla 12 y la figura 6, el 29,31% de los trabajadores valoraron con un nivel malo a la comunicación y bajo a la gobernabilidad, el 8,34% regular y medio, así mismo el 18,97% bueno y alto. Se observó que, de acuerdo a los niveles más relevantes obtenidos, la mala colaboración permite una baja gestión en la gobernabilidad en la municipalidad, generando gestión ineficiente.

## **La contrastación de la hipótesis de la investigación:**

### **Hipótesis general:**

Existe relación positiva entre las Tecnologías de Información y Comunicación y la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021.

Regla de decisión:

El nivel de significancia “p” es menor que 0,005 se acepta la  $H_a$

El nivel de significancia “p” es mayor que 0,005 se rechaza la  $H_a$

Interpretación: En la Tabla 1 los resultados de la prueba de correlación de Pearson mostro el valor del coeficiente de relación igual a ( $r = 0,545$ ). El cual indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $p=0,000$  resultado menor a  $p=0.005$ . Considerando la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que las tecnologías de información y comunicación permite la gobernabilidad de manera positiva en la municipalidad.

### **Hipótesis específica uno:**

Existe relación positiva entre la Comunicación efectiva y la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021.

Regla de decisión:

El nivel de significancia “p” es menor que 0,005 se acepta la  $H_a$

El nivel de significancia “p” es mayor que 0,005 se rechaza la  $H_a$

Interpretación: En la Tabla 3 los resultados de la prueba de correlación de Pearson mostro el valor del coeficiente de relación igual a ( $r = 0,669$ ). El cual indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $p=0,000$  resultado menor a  $p=0.005$ . Considerando la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la comunicación efectiva permite la gobernabilidad de manera positiva en la municipalidad.

### **Hipótesis específica dos:**

Existe relación positiva entre la operatividad de las TIC y la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021.

Regla de decisión:

El nivel de significancia “p” es menor que 0,005 se acepta la  $H_a$

El nivel de significancia “p” es mayor que 0,005 se rechaza la  $H_a$

Interpretación: En la Tabla 3 los resultados de la prueba de correlación de Pearson mostro el valor del coeficiente de relación igual a ( $r = 0,346$ ). El cual indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $p=0,000$  resultado menor a  $p=0.005$ . Considerando la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la operatividad de las TICs permite la gobernabilidad de manera positiva en la municipalidad.

**Hipótesis específica tres:**

Existe relación positiva entre la TIC y la sociedad y la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021.

Regla de decisión:

El nivel de significancia “p” es menor que 0,005 se acepta la Ha

El nivel de significancia “p” es mayor que 0,005 se rechaza la Ha

Interpretación: En la Tabla 3 los resultados de la prueba de correlación de Pearson mostro el valor del coeficiente de relación igual a ( $r = 0,344$ ). El cual indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $p=0,000$  resultado menor a  $p=0.005$ . Considerando la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la TIC y la sociedad permite la gobernabilidad de manera positiva en la municipalidad.

**Hipótesis específica cuatro:**

Existe relación positiva entre el uso de TIC y la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021.

Regla de decisión:

El nivel de significancia “p” es menor que 0,005 se acepta la Ha

El nivel de significancia “p” es mayor que 0,005 se rechaza la Ha

Interpretación: En la Tabla 3 los resultados de la prueba de correlación de Pearson mostro el valor del coeficiente de relación igual a ( $r = 0,469$ ). El cual indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $p=0,000$  resultado menor a  $p=0.005$ . Considerando la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que el uso de la TIC permite la gobernabilidad de manera positiva en la municipalidad.

**Hipótesis específica cinco:**

Existe relación positiva entre la colaboración se y la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021.

Regla de decisión:

El nivel de significancia “p” es menor que 0,005 se acepta la Ha

El nivel de significancia “p” es mayor que 0,005 se rechaza la Ha

Interpretación: En la Tabla 3 los resultados de la prueba de correlación de Pearson mostro el valor del coeficiente de relación igual a ( $r = 0,669$ ). El cual indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $p=0,000$  resulto menor a  $p=0.005$ . Considerando la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la colaboración permite la gobernabilidad de manera positiva en la municipalidad.

## V. DISCUSIÓN

Se considera las discusiones siguientes:

Respecto a la investigación las Tecnologías de Información y Comunicación se relaciona con la gobernabilidad en relación al objetivo general en la Tabla 1 los resultados de la prueba de correlación de Pearson mostro el valor del coeficiente de relación igual a ( $r = 0,545$ ). El cual indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $p=0,000$  resulto menor a  $p=0.005$ . Considerando la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que las tecnologías de información y comunicación permite la gobernabilidad de manera positiva en la municipalidad. Al respecto Peña (2020) nos muestra en su tesis “La efectividad de las TIC 's como herramienta de apoyo para el sector micro empresarial farmacéutico de la ciudad de Jipijapa” que utilizaba una metodología de método inductivo, método deductivo, método bibliográfico y método estadístico. El objetivo principal que propuso la autora es el de determinar la efectividad de las TIC 's como herramientas de soporte para beneficio del sector micro empresarial farmacéutico independiente de la ciudad de Jipijapa. La población que se utilizó en este proyecto de investigación fueron los gerentes o propietarios de 12 farmacias independientes ubicadas en el cantón Jipijapa, no se manejó una muestra en este proyecto de investigación dado que la autora consideró un número de población manejable. Para la técnica de recolección de datos utilizaron técnicas de observación y encuestas, siendo el instrumento la observación y cuestionarios. Se obtuvo como resultado que las farmacéuticas en su mayoría desconocen las aplicaciones y beneficios de las TIC 's por lo que tienen un sistema de inventariado desfasado, además que no tienen un plan de capacitación de empleados en las TIC' s. Se concluye entonces que el 89% de las farmacéuticas del cantón de Jipijapa no conoce las herramientas que pueden utilizar dentro de su centro laboral, pero un 93% de esta población consideran que de poder implementar las TIC's mejorará su proceso de entrega, acortando tiempos y a su vez sistematizar todo el proceso influirá en la calidad de su modo de servicio que brindan.

Muy al contrario, Pessa (2020) en su tesis “The influence of TIC on effectiveness of pharmaceutical inventory control and management in Tanzania”. Utilizó como metodología el diseño de estudio cualitativo y lo adaptó al tema de estudio. Como objetivo principal se tuvo en cuenta el identificar el efecto de flujo de información de

las TIC, efecto de planificación de las necesidades de distribución, el efecto de la preparación de la necesidad de materia prima y el efecto de la gestión con respecto a los clientes basado en las TIC y en la eficacia del control y gestión del inventario farmacéutico en el Departamento de Almacenes Médicos. La población de esta tesis fueron los empleados del Departamento de Almacenes Médicos en los diferentes departamentos y secciones relacionados con el suministro de productos farmacéuticos ubicados en Dar es Salaam. La muestra que utilizaron fue el 30% del total de la población. La técnica para la recolección de los datos que emplearon fueron muestreo probabilístico y no probabilístico aplicando encuestas y entrevistas; siendo así los instrumentos los cuestionarios y entrevistas personales. Como resultado de la esta investigación de tesis se ha comprobado que, a pesar de la complejidad y el costo de la implementación de las TIC en el control de inventarios, esto representa muchas ventajas para la organización farmacéutica como reducción de costos, reducción de plazos de entrega, mejora en la precisión del recuento de inventarios, mejora en la reagrupación de datos, reducción del costo de operaciones, entre otras múltiples ventajas frente a otras organizaciones. En conclusión, la implementación y aplicación eficaz de las TIC en el sistema de gestión de las existencias tiene un resultado muy favorable en el control eficaz de las existencias en el sector farmacéutico de Tanzania.

#### **Objetivo específico uno comunicación efectiva:**

Respecto a la comunicación efectiva se relaciona con la gobernabilidad en la Tabla 3 los resultados de la prueba de correlación de Pearson mostro el valor del coeficiente de relación igual a ( $r = 0,346$ ). El cual indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $p=0,000$  resulto menor a  $p=0.005$ . Considerando la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la operatividad de las TICs permite la gobernabilidad de manera positiva en la municipalidad. Al respecto Según Quispe A. & Quispe M. (2019, p. 33), La comunicación efectiva afirma que las tecnologías de información y comunicación propicien una condición comunicativa dentro de un ambiente digital. Además, favorece el acercamiento entre las personas en el ámbito cognitivo y permite la unión entre los individuos generando un grado de cercanía. Sin embargo, se tiene que tener en cuenta que el

uso en demasía de dicha herramienta aleja a las personas que están a nuestro alrededor, por tal razón, es necesario medir los tiempos de uso. Muy al contrario. De acuerdo con CANO John, DOMINGUEZ Anderson y RICARDO Carmen, 2018, p. 4. Al estar todos conectados nos ofrecen una variedad de opciones, tanto cómo herramientas tecnológicas para realizar actividades que pueden ser espacios de debate, espacios de trabajo u espacios en donde compartir nuestra información. Por ello, los discentes, demostrarán que tan capaces están aptos al momento de exponer sus ideas en público. Tratando de transmitir de manera clara, breve y concisa, el conocimiento obtenido al realizar un trabajo crítico-analítico. Una vez realizado esto, la comunicación efectiva se transforma en una eficaz, ya que los emisores lograron trasladar su idea hacia sus receptores, así cumpliendo con sus objetivos trazados.

#### **Objetivo específico de operatividad de las tics:**

Respecto a la operatividad de las TIC se relaciona con la gobernabilidad en la Interpretación: En la Tabla 3 los resultados de la prueba de correlación de Pearson mostro el valor del coeficiente de relación igual a ( $r = 0,346$ ). El cual indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $p=0,000$  resultado menor a  $p=0.005$ . Considerando la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la operatividad de las TICs permite la gobernabilidad de manera positiva en la municipalidad Al respecto sostiene CANO John, DOMINGUEZ Anderson y RICARDO Carmen, 2018, p. 4, “se refiere a la capacidad de usar las TIC de manera segura e ideal, la habilidad de solucionar problemas técnicos básicos y administrar la información”.

Al ejecutar las TIC se debe indicar la capacidad de utilizar las TIC de forma segura y lo más perfecto posible, para resolver las incertidumbres de técnicas básicas y gestionar los informes, actualmente existe una moda a que las soluciones que utilizan la TIC desarrollen en su totalidad, esto se debe a que vale la pena evaluar si la inversión en adquirir y proporcionar TIC es efectiva, Al mismo tiempo aprovechar al máximo lo que se considera un recurso estratégico de su organización y crezca sabiamente, por lo tanto en estos tiempos de cambio y cambio, el desarrollo de enfoques y soluciones alternativos a los problemas y

desequilibrios, a menudo se crea mediante la combinación correcta de sistemas públicos, tecnológicos y recursos para implementar estrategias operativas. Muy a lo contrario Según Cohen y Asín (2009, p. 30)". Sostiene que las empresas en la actualidad han alcanzado desarrollos modernos desde diferentes perspectivas y con nuevas estrategias. En este era digital las empresas deben ser aptas para una adaptación y así poder operar con más eficiencia y comodidad para tener claro los objetivos que tiene la empresa base a su planificación, con la finalidad de obtener una numerosa ventaja competitiva respecto a otras empresas que están vinculadas por el mismo rubro tomando como ejemplos rubros industriales, petroleros, textiles y muchos otros que vienen operando con un gran sistema de información. Finalmente, gracias a las operaciones de las TIC se puede conseguir un mejor contenido y apego por parte de la clientela de la empresa.

#### **Objetivo específico tres TIC y la sociedad:**

Respecto a la TIC y la sociedad se relaciona con la gobernabilidad en la En la Tabla 3 los resultados de la prueba de correlación de Pearson mostro el valor del coeficiente de relación igual a ( $r = 0,344$ ). El cual indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $p=0,000$  resulto menor a  $p=0.005$ . Considerando la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la TIC y la sociedad permite la gobernabilidad de manera positiva en la municipalidad. Al respecto Cohen y Asín (2009, p. 88) sostiene que las TIC hoy en día, muchos han oído hablar de estos. Sorprendiendo en las rutinas de la sociedad, porque contribuyen a disminuir brechas tecnológicas que hay en todas partes, definiéndolo como un conjunto tecnológico teniendo como finalidad una mejor calidad de vida, y que, en un mal manejo de este, puede ser trágico ya que un mal manejo del sistema es peligroso tanto para los trabajadores en dicha empresa, clientes vinculados a la empresa y para los residentes de zonas aledañas donde es utilizada dicho sistema. Cabe recalcar que este último problema se debe también a una falta de ética de la misma sociedad. Las TIC no solo han revolucionado la ciencia, sino que significan un gran cambio a nuestra sociedad. Muy lo contrario CANO John, DOMINGUEZ Anderson y RICARDO Carmen, 2018, p. 4, sostiene que las TIC y la sociedad se vinculan con la destreza de poder interpretar, examinar y estimar el efecto causado por las TIC en los entornos o medios de aprendizaje virtuales, reconociendo la

importancia del progreso tecnológico y la proporción cada vez mayor del desarrollo social, económico y cultural de la población debido a la mayor implementación y el manejo de las TIC así mismo sabemos que las TIC son la esencia de una sociedad basada en el arte del conocimiento y todas las posibilidades que las TIC nos dan al desarrollo de nuevos métodos de organización, comunicación y educación y así darán desarrollos que afecten a todos los ámbitos de la vida humana con esos avances tecnológicos formados por la informática y las intercomunicaciones en pro de la población. (CANO John, DOMINGUEZ Anderson y RICARDO Carmen, 2018).

#### **Objetivo específico cuatro uso de Tic:**

Respecto al uso de TIC se relaciona con la gobernabilidad en la Tabla 3 los resultados de la prueba de correlación de Pearson mostro el valor del coeficiente de relación igual a ( $r = 0,469$ ). El cual indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $p=0,000$  resultado menor a  $p=0.005$ . Considerando la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que el uso de la TIC permite la gobernabilidad de manera positiva en la municipalidad. Al respecto CANO John, DOMINGUEZ Anderson y RICARDO Carmen, 2018, p. 4, sostiene, al utilizar las TIC se debe considerarse la capacidad para mejorar el aprendizaje unipersonal o colectiva con software o programas ampliamente utilizados para trabajos específicos, también ha de saber que hay pocas instituciones que brindan capacitaciones sobre el uso de las TIC como medio de apoyo al proceso educativo debido a la falta de recursos financieros y materiales en cuanto al utilizar las TIC contextualizan y generalizan su uso, logran innovaciones curriculares y posibilitan el aprendizaje tanto dentro como fuera del aula. Muchas escuelas carecen de maestros calificados y han experimentado una escasez de equipos informáticos en conclusión tómesese la TI en serio y de la forma más segura para evaluar, administrar, intercambiar información y crear redes informáticas. Muy lo contrario Cohen y Asín (2009, p. 8) sostiene que el uso de las TIC hoy en día es múltiple, ya que es usado para ejercicios de aprendizaje, para una mejora de calidad y más. En los últimos tiempos ha ocasionado una gran influencia de conocimientos no solo por parte del profesorado sino también por parte del alumnado y ahora más que todo en esta revolución digital que están pasando las empresas, el uso de estas ha aumentado considerablemente. Esto implica llevar más allá todo lo aprendido y cuestionar la

ética y la filosofía con el fin de obtener una mejora en los trabajos y no generar descontento con los clientes, ya que son los responsables de afianzar e impulsar a la empresa. (Cohen y Asín, 2009).

#### **Objetivo específico cinco colaboración:**

Respecto a la colaboración se relaciona con la gobernabilidad En la Tabla 3 los resultados de la prueba de correlación de Pearson mostro el valor del coeficiente de relación igual a ( $r = 0,669$ ). El cual indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $p=0,000$  resulto menor a  $p=0.005$ . Considerando la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la colaboración permite la gobernabilidad de manera positiva en la municipalidad. Al respecto CANO John, DOMINGUEZ Anderson y RICARDO Carmen, 2018, p. 4, que al realizar trabajos a distancia y de manera colectiva, la colaboración se encarga de reunir habilidades del estudiante para reforzarse en las herramientas TIC. Así, el aprendiz, obtendrá una gran capacidad de debatir ideas éticamente con una cantidad de alumnado y recibir nuevos conocimientos a través de los llamados recursos digitales.

Aparte de ello la colaboración, sea entre estudiantes o docentes, es muy importante, ya que es un factor específico y determinante al momento de estar en pleno desarrollo profesional. Puesto que desarrolla valores positivos en base a la interacción de ideas que habrá en reuniones próximas. De igual forma, gracias a esta interactiva conversación, apoyamos las relaciones interpersonales positivas, el aumento de autoestima y la valoración a sí mismo. Muy lo contrario Según Ferro R. y Quispe D. (2018, p. 14), sostiene que la colaboración es una de las características de las tecnologías de información y comunicación que establece una unión en los miembros del equipo mediante la contribución de cada uno de ellos en las diversas áreas culturales, económicos, sociales, etc. El aporte de cada uno de los miembros del equipo determinará si el objetivo se cumplirá o no, por tal razón, el compromiso facilitará el trabajo. La cooperación en las Tecnologías de información y comunicación en una empresa beneficia en diversos ámbitos como distribución y producción y en otras áreas de acuerdo al rubro de la empresa que en muchos casos está involucrado con el consumo. En el ámbito de la educación, el trabajo colaborativo permite llevar a cabo los recursos que existen y el uso en diversos escenarios.

## **VI. CONCLUSIONES**

Considerando al objetivo general. Se concluye que se debe desarrollar e implementar tecnologías de información y comunicación que permita la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021. Se demostró que tecnologías de información y comunicación se relaciona de manera directa positiva moderada con la gobernabilidad. Por lo tanto, se concluye que para los trabajadores de municipalidad el desarrollo e implementación de tecnologías de Información y Comunicación va a contribuir a mejorar la gobernabilidad, confirmando así la hipótesis planteada lo cual indica que las tecnologías de Información y comunicación influye significativamente y de manera positiva en la gobernabilidad a través de sus estrategias de gestión en la municipalidad.

Considerando al objetivo específico uno. Se concluye que se debe desarrollar e implementar la comunicación efectiva que permita la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021. Se demostró que la comunicación efectiva se relaciona de manera directa positiva moderada con la gobernabilidad. Por lo tanto, se concluye que para los trabajadores de municipalidad el desarrollo e implementación de la comunicación efectiva va a contribuir a mejorar la gobernabilidad, confirmando así la hipótesis planteada lo cual indica que la comunicación efectiva influye significativamente y de manera positiva en la gobernabilidad a través de sus estrategias de gestión en la municipalidad.

Considerando al objetivo específico dos. Se concluye que se debe desarrollar e implementar la operatividad de las tecnologías de información y comunicación que permita la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021. Se demostró que la operatividad de las tecnologías de información y comunicación se relaciona de manera directa positiva moderada con la gobernabilidad. Por lo tanto, se concluye que para los trabajadores de municipalidad el desarrollo e implementación de la operatividad de las tecnologías de comunicación e información va a contribuir a mejorar la gobernabilidad, confirmando así la hipótesis planteada lo cual indica que la operatividad de las tecnologías de comunicación e información influye significativamente y de manera

positiva en la gobernabilidad a través de sus estrategias de gestión en la municipalidad.

Considerando al objetivo específico tres. Se concluye que se debe desarrollar e implementar la tecnología de información y comunicación y la sociedad que permita la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021. Se demostró que la tecnología de información y comunicación y la sociedad se relaciona de manera directa positiva moderada con la gobernabilidad. Por lo tanto, se concluye que para los trabajadores de municipalidad el desarrollo e implementación de la tecnología de información y comunicación y la sociedad va a contribuir a mejorar la gobernabilidad, confirmando así la hipótesis planteada lo cual indica que la tecnología de información y comunicación y la sociedad influye significativamente y de manera positiva en la gobernabilidad a través de sus estrategias de gestión en la municipalidad.

Considerando al objetivo específico cuatro. Se concluye que se debe desarrollar e implementar el uso de tecnologías de información y comunicación que permita la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021. Se demostró que el uso de tecnologías de información y comunicación se relaciona de manera directa positiva moderada con la gobernabilidad. Por lo tanto, se concluye que para los trabajadores de municipalidad el desarrollo e implementación del uso de tecnologías de información y comunicación va a contribuir a mejorar la gobernabilidad, confirmando así la hipótesis planteada lo cual indica que el uso de tecnologías de información y comunicación influye significativamente y de manera positiva en la gobernabilidad a través de sus estrategias de gestión en la municipalidad.

Considerando al objetivo específico cinco. Se concluye que se debe desarrollar e implementar estrategias de colaboración que permita la gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021. Se demostró que la colaboración se relaciona de manera directa positiva moderada con la gobernabilidad. Por lo tanto, se concluye que para los trabajadores de municipalidad el desarrollo e implementación de talleres de colaboración va a

contribuir a mejorar la gobernabilidad, confirmando así la hipótesis planteada lo cual indica que la colaboración influye significativamente y de manera positiva en la gobernabilidad a través de sus estrategias de gestión en la municipalidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda los siguientes aspectos:

Considerando al objetivo general. Se recomienda considerando las necesidades realizar implementación de las tecnologías de información y comunicación que permita la gobernabilidad de la Municipalidad Provincial de Huamalíes establecer planes de mejora en la gestión de la gobernabilidad, brindando servicio, todo ello que permita tener una buena gobernabilidad, teniendo en cuenta las características y particularidades de los actores.

Considerando al objetivo específico uno. Se recomienda considerando las necesidades realizar implementación estrategias de la comunicación efectiva que permita la gobernabilidad de la Municipalidad Provincial de Huamalíes establecer planes de mejora en la gestión de la gobernabilidad, brindando servicio, todo ello que permita tener una buena gobernabilidad, teniendo en cuenta las características y particularidades de los actores.

Considerando al objetivo específico dos. Se recomienda considerando las necesidades realizar implementación de estrategias de la operatividad de las tecnologías de comunicación e información que permita la gobernabilidad de la Municipalidad Provincial de Huamalíes establecer planes de mejora en la gestión de la gobernabilidad, brindando servicio, todo ello que permita tener una buena gobernabilidad, teniendo en cuenta las características y particularidades de los actores.

Considerando al objetivo específico tres. Se recomienda considerando las necesidades realizar implementación de la tecnología de información y comunicación y la sociedad que permita la gobernabilidad de la Municipalidad Provincial de Huamalíes establecer planes de mejora en la gestión de la gobernabilidad, brindando servicio, todo ello que permita tener una buena gobernabilidad, teniendo en cuenta las características y particularidades de los actores.

Considerando al objetivo específico cuatro. Se recomienda considerando las necesidades realizar estrategias respecto al uso de tecnologías de información y comunicación que permita la gobernabilidad de la Municipalidad Provincial de Huamalíes establecer planes de mejora en la gestión de la gobernabilidad,

brindando servicio, todo ello que permita tener una buena gobernabilidad, teniendo en cuenta las características y particularidades de los actores.

Considerando al objetivo específico cinco. Se recomienda considerando las necesidades realizar estrategias de sensibilización respecto a la colaboración que permita la gobernabilidad de la Municipalidad Provincial de Huamalíes establecer planes de mejora en la gestión de la gobernabilidad, brindando servicio, todo ello que permita tener una buena gobernabilidad, teniendo en cuenta las características y particularidades de los actores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- ALEGRIA, M. Uso de las TIC como estrategias que facilitan a los estudiantes la construcción de aprendizajes significativos. Tesis (Título y grado académico de Licenciado en Educación y Aprendizaje). Guatemala: Universidad Rafael Landívar, 2015, p.15. [Fecha de consulta: 29 de mayo del 2021]. Disponible en: [Alegria-Marvin.pdf \(url.edu.gt\)](#)
- AZINIAN, H. (2009). Las tecnologías de la información y la comunicación en las prácticas pedagógicas. Manual para organizar proyectos [en línea]. Buenos Aires, Fondo Editorial Novedades Educativas, 2009 [fecha de consulta: 28 de mayo del 2021]. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books/about/Las\\_tecnolog%C3%ADas\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n\\_y\\_la.html?id=kJrTwLzAzhMC&printsec=frontcover&source=kp\\_read\\_button&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books/about/Las_tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_la.html?id=kJrTwLzAzhMC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- CABERO, J. Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación. España: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, 2007. ISBN: 9788448156114.
- CHACÓN, A. y GUZMAN, J. Uso intensivo de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC): Un estudio del caso del RENIEC en el periodo 2002-2015. Tesis (Título de Licenciado en Gestión), Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, 2017, p. 10. [Fecha de consulta: 29 de mayo del 2021], Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9746>
- DOROTEA O. La teoría del déficit de autocuidado. Revista Scielo [en línea]. Setiembre-diciembre, 2017 [fecha de consulta: 28 de mayo del 2021] ISSN 1608-8921. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212017000300009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000300009)
- JHARINTON W. Uso seguro y responsable de las TIC: una aproximación desde la tecnocritica. Revista Ciencia, docencia y tecnología [en línea]. Junio, 2018, vol.29, 235-255 [fecha de consulta: 28 de mayo del 2021]. Disponible en: [https://www.redalyc.org/jatsRepo/145/14560144009/html/index.html#redalyc\\_14560144009\\_ref19](https://www.redalyc.org/jatsRepo/145/14560144009/html/index.html#redalyc_14560144009_ref19)
- JULI, Y. Análisis situacional del uso de las Tecnologías de información y comunicación en las MYPES del sector confecciones de la ciudad de Tacna, año 2016. Tesis (Título de Ingeniero Comercial). Tacna: Universidad

Nacional Jorgue Basadre Grohmann-Tacna, 2017, p. 50. [Fecha de consulta: 29 de mayo del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3074>

Malacalza, L. Reforma Política y Participación Ciudadana. Alexandra Tanus, 2004. 124 pp.

Rojas, F. Gobernabilidad y Gobernanza. 2010. 160 pp.

QUISPE, D.y FERRO R. Uso de las Tecnologías de información y comunicación en el aprendizaje de los niños y niñas de 5 años de la I.E.P Juan Pablo II Abancay 2018.Tesis (Título de licenciado en educación inicial).Abancay: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac,2018,127 pp. [fecha de consulta:28 de mayo del 2021].Disponible en:[http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/716/T\\_0431.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/716/T_0431.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

QUISPE, A.y QUISPE M. El uso de las Tecnologías de información y comunicación y la expresión oral en inglés de los estudiantes del cuarto grado de secundaria del Colegio Particular Danielle Mitterrand, Juliaca 2009.Tesis(Título de Licenciado en educación inicial). Juliaca: Universidad Peruana Unión,2019,100 pp.[fecha de consulta:28 de mayo del 2021].Disponible en:[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/4197/Aymee\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/4197/Aymee_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y))

BARRIOS J, DOMINGUEZ A., BARRETO C. Fortalecimiento de la competencia TIC de estudiantes de educación superior en Ambientes Virtuales de Aprendizaje [en línea]. Colombia: Universidad del Norte, 2018 [fecha de consulta: 28 de mayo de 2021]. ISSN 0798 1015. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n25/a18v39n25p35.pdf>

CAMOU, A. Gobernabilidad y Democracia [en línea]. Ciudad de México: Instituto Federal Electoral, 2013 [fecha de consulta: 28 de mayo de 2021]. ISBN: 968-6581-79-0. Disponible en: [https://portalanterior.ine.mx/archivos3/portal/historico/recursos/IFE-v2/DECEYEC/DECEYEC-CuadernosDivulgacion/2015/cuad\\_6.pdf](https://portalanterior.ine.mx/archivos3/portal/historico/recursos/IFE-v2/DECEYEC/DECEYEC-CuadernosDivulgacion/2015/cuad_6.pdf)

- MERINO, M. La Participación Ciudadana en la Democracia [en línea]. México: Instituto Federal Electoral, 2011 [fecha de consulta: 28 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://tecnologias-educativas.te.gob.mx/RevistaElectoral/content/pdf/a-1995-01-006-157.pdf>
- PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS (PCM). Fascículo 1 Transparencia. 2015 [fecha de consulta: 28 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Fasciculo-1-Transparencia.pdf>
- Merino, M. (1996). La participación Ciudadana en la Democracia Ilpes, CEPAL, Quito.
- COHEN Daniel y ASÍN Enrique. Tecnología de Información de los Negocios [En línea]. 5.a ed. México: Monterrey, Inc. 2009 [Fecha de consulta: 27 de mayo del 2021]. ISBN: 978-970-10-6666-9. Disponible en : <https://www.academia.edu/34613505>
- GUENAGA, L., BARBIER, A., EGUÍLUZ, A. La accesibilidad y las tecnologías en la información y la comunicación. Trans Revista de Traductología [en línea]. Julio, 2007, 1 (11), 155-159 [fecha de consulta: 28 de mayo de 2021]. ISSN: 1137-2311. Disponible en: [http://www.trans.uma.es/pdf/Trans\\_11/T.155-169BarbieryEguiluz.pdf](http://www.trans.uma.es/pdf/Trans_11/T.155-169BarbieryEguiluz.pdf)
- ROJAS, F. Gobernabilidad y Gobernanza. De la teoría a la práctica: Aplicación a los servicios de agua potable y saneamiento. [En línea]. México: ANEAS, 2010. [fecha de consulta: 28 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://aneas.com.mx/wp-content/uploads/2020/03/Gobernabilidad-y-gobernanza-1.pdf>
- UVALLE, Ricardo. Gobernabilidad, transparencia y reconstrucción del Estado. Revista Scielo [en línea].2007, 14(45). ISSN: 2448 – 5799 Disponible en: [Gobernabilidad, transparencia y reconstrucción del Estado \(scielo.org.mx\)](http://scielo.org.mx)
- VALDIVIEZO, Mitchell. La Participación Ciudadana en el Perú y los Principales Mecanismos para Ejercerla. Informe Especial - Gestión, pública y desarrollo [en línea].2013, 1 - 4. Disponible en: [revges\\_1736.pdf \(congreso.gob.pe\)](http://congreso.gob.pe)

## ANEXOS.

La confiabilidad:

### Fiabilidad

#### Escala: V. Independiente: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	58	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	58	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	15

### Fiabilidad

#### Escala: V. Dependiente: GOBERNABILIDAD

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	58	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	58	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,780	18

## ANEXOS.

### Matriz de Operacionalización de Variables

#### Las Tecnologías de Información y Comunicación y la Gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco 2021

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de medición
VI Aplicación de las TICs	Según el concepto de Tecnologías de la información y comunicaciones de Cohen y Asín (2009, p. 8) "hace referencia a todas aquellas tecnologías que permiten y dan soporte a la construcción y operación de los sistemas de información, y con tecnologías de hardware, software de almacenamiento y de comunicaciones".	Estas tecnologías de la información y comunicación han causado radicales cambios en los últimos tiempos implementando herramientas tecnológicas que generan mayor eficiencia o reemplazo en el trabajo humano por su optimización de tiempo y recursos, organización, desarrollo administrativo y mejora de operaciones	Comunicación efectiva  Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etica y autocuidado</li> <li>• TIC y la sociedad</li> <li>• Operar las TIC               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usar las TIC.</li> </ul> </li> <li>• Aportaciones para logro de objetivos</li> <li>• Interés colaborativo</li> <li>• Superación de falencias</li> </ul>	Escala ordinal  Nunca = 1 Casi nunca = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4
VD Gobernabilidad	Según Rojas (2010, p. 12) "La gobernabilidad asegura la mayoría parlamentaria a los cargos políticos entre ellos el presidente, construir consensos y coaliciones, fortalecer el sistema electoral, asegurar la suficiencia financiera del Estado, fortalecer el poder judicial y el estado de derecho, garantizar derechos humanos, prevenir conflictos y desastres".	. La gobernabilidad tiene como idea "governarse" el cual nos presenta las acciones que realiza el Estado hacia la sociedad civil o hacia el personal en el caso se refiera a los servicios públicos. Esta es equivalente a un ideal de buen gobierno que hará desarrollarse social y económicamente a su vez resolver problemas sociales, culturales, económicos y políticos de manera óptima para así generar estabilidad	Transparencia  Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con fiabilidad</li> <li>• Claridad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Etica</li> <li>• Participar como ciudadano</li> <li>• Accesibilidad de la información</li> </ul>	Escala ordinal  Nunca = 1 Casi nunca = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4

## INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: Rotación del personal

### I.- DATOS PERSONALES:

CARGO:

PROFESIÓN:

FECHA:

### II.- INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL CUESTIONARIO:

El presente cuestionario tiene como propósito la obtención de información de la variable gestión del conocimiento, se les pide ser sinceros con sus respuestas. En los enunciados debes marcar con X la respuesta correcta.

		1 Nunca	2 Casi nunca	3 Algunas veces	5 Casi siempre	5 Siempre					
DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS					1	2	3	4	5
Admisión	Requerimiento	¿Para usted un adecuado requerimiento de personal es fundamental para evitar la rotación de personal?									
	Selección	¿Para usted la selección del personal cumple el perfil de los requerimientos?									
	Evaluación	¿Para usted la evaluación del personal es eficiente?									
	Capacitación	¿Para usted la capacitación del personal mejorara la rotación?									
	Contratación	¿Para usted la contratación del personal está de acuerdo al requerimiento?									
Retiro	Retiro voluntario	¿Para usted el retiro voluntario ayuda a mejorar el desempeño de los trabajadores?									
	Retiro voluntario inevitable	¿Para usted el retiro voluntario inevitable de los trabajadores es un indicador para mejorar la rotación del personal?									
	Retiro involuntario	¿Para usted el retiro involuntario de los trabajadores incide en la rotación del personal en el municipio?									
		¿Para usted el retiro involuntario es por falta del logro de los objetivos de la municipalidad?									

Comportamiento	Funciones	¿Para usted las funciones de los trabajadores están delimitadas?					
	Interacción	¿Para usted la interacción entre compañeros de trabajo mejora evita la rotación del personal?					
	Organización	¿Para usted la organización de las actividades inciden en el desempeño de los trabajadores de la municipalidad?					
		¿Para usted con la organización efectiva se logra los objetivos en común?					
	Objetivos Logros	¿Para usted los logros de los objetivos son respuesta al comportamiento de desempeño de los trabajadores?					

## INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: PROCESO DE ADAPTACIÓN

### I.- DATOS PERSONALES:

CARGO:

PROFESIÓN:

FECHA:

### II.- INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL CUESTIONARIO:

El presente cuestionario tiene como propósito la obtención de información de la variable gestión del conocimiento, se les pide ser sinceros con sus respuestas. En los enunciados debes marcar con X la respuesta correcta.

		1 Nunca	2 Casi nunca	3 Algunas veces	5 Casi siempre	5 Siempre			
DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS			1	2	3	4	5
Desempeño	• Eficacia	¿Para usted los trabajadores muestran responsabilidad en la actividad durante el desempeño laboral?							
		¿Para usted se logra los objetivos eficazmente en el trabajo?							
		¿Para usted el desempeño laboral es eficaz en los trabajadores?							
	• Eficiencia	¿Para usted la eficiencia laboral es el desempeño óptimo de los trabajadores?							
		¿Para usted la eficiencia se relaciona con el proceso de adaptación de los trabajadores?							
		¿Para usted el desempeño de los trabajadores es eficiente en sus actividades asignadas?							
	• Relaciones interpersonales	¿Para usted existe una adecuada comunicación en la institución donde labora?							
		¿Para usted existe un adecuado manejo de conflictos en la institución?							
	• Motivación laboral	¿Para usted la democracia política mejora la transparencia en la municipalidad?							

		¿Para usted existe planes sociales en la institución?					
		¿Para usted existe un ambiente de trabajo adecuado?					
Experiencia laboral	• Experiencia psicológica	¿Para usted el Estado de conciencia se relaciona con la experiencia laboral?					
		¿Para usted el Estado emocional familiar incide en el proceso de adaptación?					
	• Experiencias humanas	¿Para usted las experiencias humanas indican con el nivel de aceptación entre compañeros de trabajo?					
	• Actividad profesional	¿Para usted ejercicio el profesional de los trabajadores esta alineados a las políticas establecidas?					
		¿Para usted la experiencia laboral es relevante para el logro de las actividades profesionales?					
		¿Para usted el sistema de remuneración se debe considerar de acuerdo a la actividad profesional?					
Cumplimiento de responsabilidad	• Funciones	¿Para usted el cumplimiento de responsabilidad se relaciona con las funciones?					
		¿Para usted el cumplimiento de responsabilidad son las acciones de desempeño?					
	• Actividades	¿Para usted las actividades de motivación es fundamental en el cumplimiento de los objetivos?					
	• Responsabilidades	¿Para usted la responsabilidad de mando ejecuta órdenes superiores?					
	• Obligaciones	¿Para usted las disposiciones de la dirección son obligaciones de cumplimiento de responsabilidad?					

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ROTACIÓN DEL PERSONAL

Escala				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: 1 Admisión</b>							
1	¿Para usted un adecuado requerimiento de personal es fundamental para evitar la rotación de personal?	X		X		X		
2	¿Para usted la selección del personal cumple el perfil de los requerimientos?	X		X		X		
3	¿Para usted la evaluación del personal es eficiente?	X		X		X		
4	¿Para usted la capacitación del personal mejorara la rotación?	X		X		X		
5	¿Para usted la contratación del personal está de acuerdo al requerimiento?	X		X		X		
	<b>Dimensión: 2 Retiro</b>							
6	¿Para usted el retiro voluntario ayuda a mejorar el desempeño de los trabajadores?	X		X		X		
7	¿Para usted el retiro voluntario inevitable de los trabajadores es un indicador para mejorar la rotación del personal?	X		X		X		
8	¿Para usted el retiro involuntario de los trabajadores incide en la rotación del personal en el municipio?	X		X		X		
9	¿Para usted el retiro involuntario es por falta del logro de los objetivos de la municipalidad?	X		X		X		

	<b>Dimensión: 3 Comportamiento</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿Para usted las funciones de los trabajadores están delimitadas?	X		X		X		
11	¿Para usted la interacción entre compañeros de trabajo mejora evita la rotación del personal?	X		X		X		
12	¿Para usted la organización de las actividades inciden en el desempeño de los trabajadores de la municipalidad?	X		X		X		
13	¿Para usted con la organización efectiva se logra los objetivos en común?	X		X		X		
14	¿Para usted los logros de los objetivos son respuesta al comportamiento de desempeño de los trabajadores?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** CONTRERAS RIVERA, ROBERT JULIO

**DNI:** 09961475

**Grado y Especialidad del validador:** DOCTOR EN INGENIERÍA INDUSTRIAL; DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** suficiencia, se dice de suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Lima, 13 de junio del 2021.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESO DE ADAPTACIÓN

Escala				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: 1 Desempeño</b>							
1	¿Para usted los trabajadores muestran responsabilidad en la actividad durante el desempeño laboral?	X		X		X		
2	¿Para usted se logra los objetivos eficazmente en el trabajo?	X		X		X		
3	¿Para usted el desempeño laboral es eficaz en los trabajadores?	X		X		X		
4	¿Para usted la eficiencia laboral es el desempeño óptimo de los trabajadores?	X		X		X		
5	¿Para usted la eficiencia se relaciona con el proceso de adaptación de los trabajadores?	X		X		X		
6	¿Para usted el desempeño de los trabajadores es eficiente en sus actividades asignadas?	X		X		X		
7	¿Para usted existe una adecuada comunicación en la institución donde labora?	X		X		X		
8	¿Para usted existe un adecuado manejo de conflictos en la institución?	X		X		X		
9	¿Para usted la democracia política mejora la transparencia en la municipalidad?	X		X		X		
10	¿Para usted existe planes sociales en la institución?	X		X		X		

11	¿Para usted existe un ambiente de trabajo adecuado?	X		X		X		
	<b>Dimensión: 2 Experiencia laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	¿Para usted la Estado de conciencia se relaciona con la experiencia laboral?	X		X		X		
13	¿Para usted la Estado emocional familiar incide en el proceso de adaptación?	X		X		X		
14	¿Para usted las experiencias humanas indican con el nivel de aceptación entre compañeros de trabajo?	X		X		X		
15	¿Para usted ejercicio el profesional de los trabajadores esta alineados a las políticas establecidas?	X		X		X		
16	¿Para usted la experiencia laboral es relevante para el logro de las actividades profesionales?	X		X		X		
17	¿Para usted el sistema de remuneración se debe considerar de acuerdo a la actividad profesional?	X		X		X		
	<b>Dimensión: Cumplimiento de responsabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	¿Para usted el cumplimiento de responsabilidad se relaciona con las funciones?	X		X		X		
19	¿Para usted el cumplimiento de responsabilidad son las acciones de desempeño?	X		X		X		
20	¿Para usted las actividades de motivación es fundamental en el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
21	¿Para usted la responsabilidad de mando ejecuta órdenes superiores?	X		X		X		
22	¿Para usted las disposiciones de la dirección son obligaciones de cumplimiento de responsabilidad?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** CONTRERAS RIVERA, ROBERT JULIO

**DNI:** 09961475

**Grado y Especialidad del validador:** DOCTOR EN INGENIERÍA INDUSTRIAL; DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** suficiencia, se dice de suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Lima, 13 de junio del 2021.**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'R. Contreras', written vertically on the page.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ROTACIÓN DEL PERSONAL

Escala				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: 1 Admisión</b>							
1	¿Para usted un adecuado requerimiento de personal es fundamental para evitar la rotación de personal?	X		X		X		
2	¿Para usted la selección del personal cumple el perfil de los requerimientos?	X		X		X		
3	¿Para usted la evaluación del personal es eficiente?	X		X		X		
4	¿Para usted la capacitación del personal mejorara la rotación?	X		X		X		
5	¿Para usted la contratación del personal está de acuerdo al requerimiento?	X		X		X		
	<b>Dimensión: 2 Retiro</b>							
6	¿Para usted el retiro voluntario ayuda a mejorar el desempeño de los trabajadores?	X		X		X		
7	¿Para usted el retiro voluntario inevitable de los trabajadores es un indicador para mejorar la rotación del personal?	X		X		X		
8	¿Para usted el retiro involuntario de los trabajadores incide en la rotación del personal en el municipio?	X		X		X		
9	¿Para usted el retiro involuntario es por falta del logro de los objetivos de la municipalidad?	X		X		X		

	<b>Dimensión: 3 Comportamiento</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿Para usted las funciones de los trabajadores están delimitadas?	X		X		X		
11	¿Para usted la interacción entre compañeros de trabajo mejora evita la rotación del personal?	X		X		X		
12	¿Para usted la organización de las actividades inciden en el desempeño de los trabajadores de la municipalidad?	X		X		X		
13	¿Para usted con la organización efectiva se logra los objetivos en común?	X		X		X		
14	¿Para usted los logros de los objetivos son respuesta al comportamiento de desempeño de los trabajadores?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: HUANCA PADILLA, EDGAR OLIMPIO**

**DNI: 22890380**

**Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**2021.**

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** suficiencia, se dice de suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Lima, 13 de junio del**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESO DE ADAPTACIÓN

Escala				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: 1 Desempeño</b>							
1	¿Para usted los trabajadores muestran responsabilidad en la actividad durante el desempeño laboral?	X		X		X		
2	¿Para usted se logra los objetivos eficazmente en el trabajo?	X		X		X		
3	¿Para usted el desempeño laboral es eficaz en los trabajadores?	X		X		X		
4	¿Para usted la eficiencia laboral es el desempeño óptimo de los trabajadores?	X		X		X		
5	¿Para usted la eficiencia se relaciona con el proceso de adaptación de los trabajadores?	X		X		X		
6	¿Para usted el desempeño de los trabajadores es eficiente en sus actividades asignadas?	X		X		X		
7	¿Para usted existe una adecuada comunicación en la institución donde labora?	X		X		X		
8	¿Para usted existe un adecuado manejo de conflictos en la institución?	X		X		X		
9	¿Para usted la democracia política mejora la transparencia en la municipalidad?	X		X		X		
10	¿Para usted existe planes sociales en la institución?	X		X		X		

11	¿Para usted existe un ambiente de trabajo adecuado?	X		X		X		
	<b>Dimensión: 2 Experiencia laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	¿Para usted la Estado de conciencia se relaciona con la experiencia laboral?	X		X		X		
13	¿Para usted la Estado emocional familiar incide en el proceso de adaptación?	X		X		X		
14	¿Para usted las experiencias humanas indican con el nivel de aceptación entre compañeros de trabajo?	X		X		X		
15	¿Para usted ejercicio el profesional de los trabajadores esta alineados a las políticas establecidas?	X		X		X		
16	¿Para usted la experiencia laboral es relevante para el logro de las actividades profesionales?	X		X		X		
17	¿Para usted el sistema de remuneración se debe considerar de acuerdo a la actividad profesional?	X		X		X		
	<b>Dimensión: Cumplimiento de responsabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	¿Para usted el cumplimiento de responsabilidad se relaciona con las funciones?	X		X		X		
19	¿Para usted el cumplimiento de responsabilidad son las acciones de desempeño?	X		X		X		
20	¿Para usted las actividades de motivación es fundamental en el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
21	¿Para usted la responsabilidad de mando ejecuta órdenes superiores?	X		X		X		
22	¿Para usted las disposiciones de la dirección son obligaciones de cumplimiento de responsabilidad?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** HUANCA PADILLA, EDGAR OLIMPIO

**DNI:** 22890380

**Grado y Especialidad del validador:** MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Lima, 13 de junio del 2021.**

**Nota:** suficiencia, se dice de suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



22890380

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ROTACIÓN DEL PERSONAL

Escala				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: 1 Admisión</b>							
1	¿Para usted un adecuado requerimiento de personal es fundamental para evitar la rotación de personal?	X		X		X		
2	¿Para usted la selección del personal cumple el perfil de los requerimientos?	X		X		X		
3	¿Para usted la evaluación del personal es eficiente?	X		X		X		
4	¿Para usted la capacitación del personal mejorara la rotación?	X		X		X		
5	¿Para usted la contratación del personal está de acuerdo al requerimiento?	X		X		X		
	<b>Dimensión: 2 Retiro</b>							
6	¿Para usted el retiro voluntario ayuda a mejorar el desempeño de los trabajadores?	X		X		X		
7	¿Para usted el retiro voluntario inevitable de los trabajadores es un indicador para mejorar la rotación del personal?	X		X		X		
8	¿Para usted el retiro involuntario de los trabajadores incide en la rotación del personal en el municipio?	X		X		X		
9	¿Para usted el retiro involuntario es por falta del logro de los objetivos de la municipalidad?	X		X		X		

	<b>Dimensión: 3 Comportamiento</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿Para usted las funciones de los trabajadores están delimitadas?	X		X		X		
11	¿Para usted la interacción entre compañeros de trabajo mejora evita la rotación del personal?	X		X		X		
12	¿Para usted la organización de las actividades inciden en el desempeño de los trabajadores de la municipalidad?	X		X		X		
13	¿Para usted con la organización efectiva se logra los objetivos en común?	X		X		X		
14	¿Para usted los logros de los objetivos son respuesta al comportamiento de desempeño de los trabajadores?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: JORGE CRISTÓBAL, FEDERICO JONÁS**

**DNI: 41620737**

**Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**2021.**

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** suficiencia, se dice de suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Lima, 13 de junio del**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESO DE ADAPTACIÓN

Escala				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: 1 Desempeño</b>							
1	¿Para usted los trabajadores muestran responsabilidad en la actividad durante el desempeño laboral?	X		X		X		
2	¿Para usted se logra los objetivos eficazmente en el trabajo?	X		X		X		
3	¿Para usted el desempeño laboral es eficaz en los trabajadores?	X		X		X		
4	¿Para usted la eficiencia laboral es el desempeño óptimo de los trabajadores?	X		X		X		
5	¿Para usted la eficiencia se relaciona con el proceso de adaptación de los trabajadores?	X		X		X		
6	¿Para usted el desempeño de los trabajadores es eficiente en sus actividades asignadas?	X		X		X		
7	¿Para usted existe una adecuada comunicación en la institución donde labora?	X		X		X		
8	¿Para usted existe un adecuado manejo de conflictos en la institución?	X		X		X		
9	¿Para usted la democracia política mejora la transparencia en la municipalidad?	X		X		X		
10	¿Para usted existe planes sociales en la institución?	X		X		X		

11	¿Para usted existe un ambiente de trabajo adecuado?	X		X		X		
	<b>Dimensión: 2 Experiencia laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	¿Para usted la Estado de conciencia se relaciona con la experiencia laboral?	X		X		X		
13	¿Para usted la Estado emocional familiar incide en el proceso de adaptación?	X		X		X		
14	¿Para usted las experiencias humanas indican con el nivel de aceptación entre compañeros de trabajo?	X		X		X		
15	¿Para usted ejercicio el profesional de los trabajadores esta alineados a las políticas establecidas?	X		X		X		
16	¿Para usted la experiencia laboral es relevante para el logro de las actividades profesionales?	X		X		X		
17	¿Para usted el sistema de remuneración se debe considerar de acuerdo a la actividad profesional?	X		X		X		
	<b>Dimensión: Cumplimiento de responsabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	¿Para usted el cumplimiento de responsabilidad se relaciona con las funciones?	X		X		X		
19	¿Para usted el cumplimiento de responsabilidad son las acciones de desempeño?	X		X		X		
20	¿Para usted las actividades de motivación es fundamental en el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
21	¿Para usted la responsabilidad de mando ejecuta órdenes superiores?	X		X		X		
22	¿Para usted las disposiciones de la dirección son obligaciones de cumplimiento de responsabilidad?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** JORGE CRISTÓBAL, FEDERICO JONÁS

**DNI:** 41620737

**Grado y Especialidad del validador:** MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Lima, 13 de junio del 2021.**

**Nota:** suficiencia, se dice de suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

A handwritten signature in blue ink, followed by the DNI number 41620737, also written in blue ink.