



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Plan de competencias digitales para la gestión administrativa del
Municipio Distrital de Pucará**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Castro Lopez, Cornelio (ORCID: 0000-0003-1917-963X)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID: 0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado a Mi padre, Sr Encarnación Castro Vega. Quien desde el cielo derrama su bendición a toda su familia, a mi madre Rosalía López Fernández y a mi querida esposa Agustina Cubas Núñez y mis hijos Ingrid e Irvin por su constante apoyo.

Cornelio

Agradecimiento

Agradezco al Dr. Manuel Ramos de la Cruz por su invaluable apoyo, al Sr. Ramiro Delgado Muñoz Alcalde de la Municipalidad de Pucará, a mi esposa Agustina Cubas Núñez.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV.RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
VIII. PROPUESTA.....	29
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión administrativo.....	17
Tabla 2. Nivel de gestión administrativa según dimensiones	18
Tabla 3. Seminario de estrategias innovadoras	16
Tabla 4. Gestión de la información del entorno virtual	16
Tabla 5. Taller de manejo de dispositivos digitales	16
Tabla 6. Manejo de equipos de informática.....	17
Tabla 7. Líderes en competencias digitales	17
Tabla 8. Presupuesto del plan de competencias digitales.....	17

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de gestión administrativo.....	17
Figura 2. Nivel de gestión administrativa según dimensiones	19
Figura 3. Representación de la propuesta	30

Resumen

La investigación se trazó como objetivo proponer un plan de competencias digitales para la gestión administrativa del Municipio Distrital de Pucará, empleando una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básica propositivo, con diseño no experimental – transversal, considerando una muestra de 32 trabajadores administrativos. Entre sus principales resultados, demuestra que la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio con 50%, asimismo se elaboró el plan de competencias digitales que permitan confrontar la alfabetización digital, comunicación colaborativa y transformación. Llegando a la conclusión que, con la propuesta del plan de competencias digitales, facilitará la ejecución del flujo del proceso de la gestión administrativa del Municipio Distrital de Pucará.

Palabras clave: Plan, competencias digitales, gestión administrativa, municipio

Abstract

The objective of the research was to propose a plan of digital competences for the administrative management of the District Municipality of Pucará, using a methodology of quantitative approach, of a basic propositional type, with a non-experimental - cross-sectional design, considering a sample of 32 administrative workers. Among its main results, it shows that administrative management is at a medium level with 50%, the digital skills plan was developed that allow confronting digital literacy, collaborative communication and transformation. Reaching the conclusion that with the proposal of the digital competences plan, it will facilitate the execution of the flow of the administrative management process of the District Municipality of Pucará.

Keywords: Plan, digital skills, administrative management, municipality

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, es necesario tomar en cuenta que los gobiernos han implementado innovaciones en habilidades digitales, las cuales son utilizadas para llevar a cabo sus tareas. El gobierno electrónico se ha revelado como una herramienta fundamental para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), donde los elementos necesarios para mejorar la eficacia y eficiencia del trabajo de la administración pública son muy importantes.

Uno de los mayores retos en la construcción de las ciudades inteligentes y sostenibles del futuro es la gestión y el desarrollo de capacidades, por ello, el desarrollo de competencias digitales en la plantilla municipal es importante para todos los perfiles profesionales, especialmente para aquellos que contribuyen activamente al crecimiento y funcionamiento de los servicios digitales en las ciudades inteligentes. (Omiros et al. 2020). En Suiza, la transformación digital ha tenido un gran impacto en la sociedad, las nuevas tecnologías innovadoras han traído nuevas prácticas a las instituciones y, además, el sector público ha buscado implementar la transformación digital para resolver los problemas que actualmente lo afectan. sector, el gobierno ha fijado una agenda nacional que establece que el sector público debe ser el mejor del mundo en el uso de soluciones digitales. (Lee & Filip, 2020).

En Italia, ven la transformación digital como una solución sociotécnica y sociopolítica, principalmente en las grandes democracias, y este caso demuestra las mejores prácticas a las que se enfrentan cuando intentan resolver proyectos a gran escala en sus economías. (Datta, 2020). Los municipios noruegos están transformando digitalmente los entornos urbanos en ciudades más inteligentes en respuesta al desarrollo urbano y los desafíos sociales, con la transformación de los espacios urbanos influenciada por las tecnologías de la información y la comunicación que permiten nuevos modelos comerciales y procesos de empresas virtuales. (Bokolo & Abbas, 2020).

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el sistema público español para proporcionar a los ciudadanos notificaciones relevantes relacionadas con temas de interés público, donde se han utilizado los canales digitales para mejorar la participación y promover los procesos democráticos a nivel

autonómico, municipal y local. (Santos, 2020). En Estados Unidos, en el contexto de la digitalización de la administración pública, se han identificado los factores que dificultan el éxito de la socialización profesional, aun considerando las perspectivas de futuro, lo que necesitan es la incertidumbre del contenido de las competencias digitales de los empleados. (BBannykh & Kotina, 2021).

En este sentido, el gobierno local hondureño se encuentra en una posición ideal para integrar los datos gubernamentales del sector público y los empleados públicos para brindar digitalmente nuevos servicios públicos. Como resultado, en muchos casos, el progreso en la realización de los beneficios se ha estancado porque los gerentes carecen del conocimiento técnico necesario para liderar la implementación y formulación de sistemas de negocios (Puttaway & Reza, 2020).

A nivel nacional, política de organismos públicos o privados, contar con las personas idóneas en puestos clave, especialmente de atención al cliente, ya que de ello dependerá el progreso o fracaso de la entidad. En instituciones estatales como los municipios, debido a la omnipresencia de la burocracia, el personal que labora en estas instituciones carece de todo tipo de capacitación (Pérez, 2020). Por lo tanto, de acuerdo a la relevancia de la Ley Marco de Modernización de la Gestión Nacional N° 27658, muestra la necesidad de concretar la tarea de modernización de la gestión nacional a medida que el país avanza, así como las acciones de transformación. La transformación de los sistemas públicos, como la vía del gobierno electrónico, necesita intervenir en las relaciones internas y externas contenidas en el gobierno público a través de los medios de gestión de los organismos estatales antes mencionados, para lograr mejores resultados. (Casas, 2021).

La cuestión de la investigación se ha llevado a cabo en el municipio de Pucará, la provincia de Jaén, se ha demostrado que mejora la gestión administrativa porque los servicios de usuario tardan más tiempo en una entidad capacitada, personal técnico digital e implementación de herramientas de tecnología relacionadas, al igual que los materiales de distribución física y la digital. El formato no se utiliza para lograr a través de Internet. Las actividades se realizan a través de redes sociales, pero no tiene un sitio web que le brinde mayor presencia en la comunidad y acceda a algunos contenidos. De manera similar, los empleados están trabajando por los ciudadanos de Pucará, refiriéndose a lo que no pueden

acceder o enviar información de inmediato, debido al ancho de banda limitado, el servicio de fabricación y las partes de congelación de 'dispositivos. Todo esto, configurar un problema y cambios, la conversión y la innovación se debe realizar en el campo administrativo para reflejar la gestión pública de la calidad.

La problemática planteada, tuvo que contestar al siguiente problema general ¿De qué manera los trabajadores administrativos del municipio distrital de Pucará agilizarán los procesos de gestión municipal?

Este estudio es reconocido por su conveniencia, los resultados apoyarán la modernización de las habilidades digitales en el distrito de Pucará, además, está relacionado con el modelo de gestión administrativa. A nivel social, será muy beneficioso para el gobierno de la ciudad, ya que los resultados se logran a través de la percepción de los funcionarios de la ciudad sobre el uso de habilidades digitales relacionadas con la gestión administrativa. Desde el punto de vista metodológico, se aborda el entorno de reforma e innovación en el país, a través del Proyecto Competitividad Digital, y mediante el diseño de herramientas se recolecta información de los funcionarios de la ciudad para determinar su percepción sobre la existencia de competencias digitales y gerenciales.

Para brindar una solución a la problemática, se trazó como objetivo general, proponer un plan de competencias digitales para la gestión administrativa del Municipio Distrital de Pucará. Como objetivos específicos: identificar la situación actual del régimen administrativo, diseñar un plan de competencias digitales para el progreso de la gestión administrativa, validar un plan de competencias digitales a través de juicio de expertos.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes de estudio, se consideró investigaciones de autores internacionales, que permitieron sustentar la problemática planteada.

En un estudio Bhattarai & Rajan (2021) explica las funciones administrativas de la gobernanza local en el municipio de Godavari, utilizó una metódica de tipo cuantitativa con diseño no experimental. Entre sus resultados, se halló en el valor nivel promedio de las variables relacionadas con las funciones administrativas fue de 1,88 a 2,14, asimismo las percepciones de los encuestados sobre las variables estudiadas, se redujeron entre muy de acuerdo y de acuerdo. Concluyeron, que las variables estudiadas mantienen el coeficiente de correlación de Pearson, entre el índice de función administrativa (máximo 35, mínimo 7, media 24,08 con una desviación estándar 3,41) y el índice de calidad de la función administrativa (máximo 28, mínima 4, media 14,26 y desviación estándar 2,57) encontrándose significativamente positiva. La investigación aporta con la explicación de las funciones administrativas en base a las percepciones de los trabajadores, siendo de gran utilidad para la discusión de resultados.

En tal sentido, Basaluddin (2021) se trazó como objetivo, evaluar la capacidad administrativa de los gobiernos de los barangay en el municipio de Jolo, aplicando una metódica de tipo descriptiva con diseño pre experimental. Entre sus resultados, indicó que la capacidad se ve afectada negativamente por factores tales, como escasez de recursos, capacitación inadecuada, apoyo político insuficiente, coordinación intergubernamental deficiente y falta de rendición de cuentas, la administración de la mayoría de estas unidades se caracteriza por una gran ineficiencia, nepotismo y sistema de clientelismo. Concluyó, que las unidades locales poseen diferentes niveles de capacidad administrativa, donde la descentralización tiene que coincidir, con la capacidad, así como las dotaciones locales. El aporte que brinda la investigación, son los resultados referentes a los niveles de capacidad administrativa, en base del nepotismo y sistema de clientelismo, brindando un sustento para la discusión de los resultados.

Por lo tanto, Pimenova et al. (2020) señalan las tendencias actuales referente al desarrollo de tecnologías digitales en la humanidad y su predominio en los dictámenes de gestión de las entidades comerciales, donde permite analizar el

nivel de desarrollo de tecnologías digitales en Rusia, así como el grado de su digitalización. Concluyeron proponiendo la opción de introducir un método automatizado de información de la gestión hacia controlar el sistema de producción de una empresa, en condiciones de digitalización, utilizando el análisis de costos de funciones, para comprender el nivel de digitalización de una empresa, asimismo se debe proponer el índice de madurez. La investigación aporta con los resultados, referente al control de la gestión de una organización, empleando como punto considerable la digitalización.

Asimismo, Lu (2019) manifiesta, referente a las estrategias de desarrollo de la gestión administrativa enfocada al internet, basándose en la ejecución de información de red dentro de la colectividad, ello ha ocasionado un ambiente cambiante y con diversos procedimientos para ejecutar nuestras jornadas laborales. Por otro lado, la administración pública ha implementado un sistema administrativo, considerando alternativas para conseguir nuevos desafíos. Mientras tanto, las labores de administración, se confrontan a la insuficiencia de herramientas de prominente desarrollo en relación al gobierno electrónico, e instituye factores de crecimiento que procuran modernizar un sistema de gestión, permitiendo la cooperación de los usuarios e investigando la aplicación de una tecnología, formulando leyes, normativas y tiene como finalidad un avance en la comunidad, y añadiendo información que hoy en día podemos encontrar en internet. La investigación aporta con los resultados de la integración de la digitalización en el desarrollo de la gestión administrativa, asimismo permite mejorar los procedimientos cambiantes.

Tomando en consideración a Rentería et al. (2019) se trazaron como propósito, conocer la necesidad de implantar una administración tecnológica aplicada en un municipio de México para garantizar la calidad de su administración, basado en la metodología de tipo aplicada, consistiendo en base de 3 puntos bases, tales como son el atributo del servicio de agua potable, la iluminación pública y la ejecución de un red de internet por fibra óptica; alcanzando como resultante en base a los 3 puntos considerados en el estudio, y poner en funcionamiento de una red estable, que logró prosperar en un 68% una gestión de modo tecnológico en el municipio de esta localidad. Los resultados de la investigación, aportan con los

efectos de la implantación de la tecnología en la gestión administrativa de un municipio, asimismo permitieron sustentar los resultados encontrados.

Es así como, Joshi et al. (2018) plantearon una investigación, tomando en cuenta, la ejecución de competencias digitales a través, de un gobierno electrónico, para garantizar un servicio sostenible en el tiempo, para diferentes naciones en desarrollo, siendo la finalidad desarrollar una evaluación del gobierno electrónico, con el fin de beneficiar a los gobiernos centrales de los países, para brindar servicios electrónicos que se mantenga con el pasar del tiempo. En el análisis de los servicios que brinda el municipio, dando como resultado una deficiente calidad de servicio (44%), el cual es generado por problemas de conexión que suele tener el municipio; posterior, se estableció un desarrollo en la ejecución de una red inalámbrica, es decir, fibra óptica, lo cual desarrolla los métodos de los servicios ofrecidos por el municipio, dando un nivel de complacencia del individuo de 83%. Los resultados encontrados referente al desarrollo de las competencias digitales, mediante un gobierno electrónico, permitieron corroborar la propuesta establecida en la presente investigación.

En ese mismo contexto, Gonzáles et al. (2017) sustentan que las competencias digitales en los municipios, genera un nivel de gobierno electrónico, ocasionado por los factores de las cinco localidades de Madrid, empleando una metodología de tipo descriptivo, mediante cuestionarios. Entre los resultados obtenidos, consistió una deficiente calidad del servicio de internet en el concejo, destacándose que afecta en más del 50% los servicios que esta brinda. Concluyeron así, que un servicio adecuado de internet, mejora la calidad de la gestión del municipio de Madrid. La investigación aporta con los resultados, que hacen referencia que una buena gestión del municipio, se realiza mediante la digitalización de los procesos, los cuales permitieron corroborar la viabilidad de la propuesta establecida.

En otro estudio, Martínez (2017) referente a las competencias digitales en relación a un gobierno electrónico en América Latina, tuvo como propósito desarrollar un diagnóstico del avance en los gobiernos centrales en el ámbito local, asimismo alcanzo una revisión de diversos portales web de diversas municipalidades en América Latina, siendo un estudio, de tipo descriptivo, obtuvo

como efectos que con la instalación de conexión inalámbrica tales como la fibra óptica, acrecentó los procedimientos de los servicios que ofrece el concejo con 46,96%; asimismo, que con el indicador de equipamiento en telecomunicaciones mejoró a un 84,73%. Concluyó, indicando que la calidad de los servicios mejoró en 67%, con la implementación de un gobierno electrónico con el uso de la banda ancha en un municipio en Ecuador. La investigación aporta con los resultados, que demuestran que una buena gestión de los municipios, se realiza mediante la integración de las competencias digitales en los procesos principales.

A nivel nacional, Infante (2019) se trazó como propósito, determinar un indicador a partir de la aplicación de competencias digitales, se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública de la Reniec en Lima, donde la búsqueda constante de mejorar el servicio que se le otorga a los pobladores, así como la vida de los individuos que comparten dicho territorio, siendo un estudio de tipo básico y no experimental, examinando una muestra de 48 empleados. Concluyó, demostrando una relación positiva de 0,882 entre el gobierno electrónico y la gestión pública en la Procuraduría de la ciudad de Lima. La investigación aporta con los resultados donde hacen mención que la aplicación de las competencias digitales permite la eficacia de los procedimientos.

En una investigación Terrones (2019) se estableció como propósito, identificar la correlación entre el control intrínseco y el régimen administrativo en el municipio distrital de Chicama, señalando que carece del servicio del internet en la administración del municipio, para lo cual, se consideró las consecuencias, que ocasiona la disponibilidad, así como la no disponibilidad, del servicio en el interior de la municipalidad. Por lo tanto, al emplear la tecnología y al tener entrada a la información garantiza la transparencia en la gestión del alcalde, atención al público con eficiencia y calidad. La investigación aporta con los resultados, demostrando que, al emplear la tecnología, permite garantizar la transparencia de los resultados alcanzados en el municipio.

Bayona y Morales (2017) en su estudio, realizó un diagnóstico de un gobierno electrónico en los municipios, mediante la implementación de competencias digitales, que consisten en implantar un rendimiento en la armonía entre el avance de un régimen y la sociedad, abordan como propósito una oferta de progreso en

los servicios que brinda una municipalidad, con el objetivo de acrecentar la eficacia y eficiencia de métodos, en los servicios propuestos por la institución estatal, aplicando el método de tipo descriptiva no experimental, donde con la ayuda de un modelo de implementación, en conexión fija, para el uso de los servicios tecnológicos que ofrece el consejo. Entre sus resultados, señalo que, poner en funcionamiento un empalme fijo de internet, ofrece un aumento del 13% a la calidad administrativa municipal, e igualmente, mediante la utilización de los servicios, mejoró en un 86% el nivel de servicio del concejo. Concluyeron, que a través del modelo de e-servicios, se incrementó la eficacia y eficiencia dentro del gobierno. La investigación aporta con los resultados, señalando que, ante una incrementación de la eficiencia y eficacia de los métodos, se debe a la integración de las competencias digitales.

Una vez descritos los antecedentes, referente a las variables de estudio, se menciona las teorías relacionadas respecto, a la variable plan de competencias digitales, que valora la teoría de la innovación y beneficio de las tecnologías, a fin de obtener los efectos que la población espera, solicita que los organismos públicos, desarrollen un procedimiento persistente de inspección y renovación de los métodos, así como los lineamientos mediante los cuales, se realiza sus acciones, que permita la implementación de un nuevo modelo de servicios, permitan innovar su mandato, para garantizar mejor a las perspectivas de los pobladores y compañías (PCM, 2021). Además, se fundamenta en la teoría de la modernización de la gestión pública, concierne al punto de vista a largo plazo, que implica a todas las instituciones la ejecución de acciones encaminadas a acrecentar los niveles de eficacia y eficiencia en la gerencia de modo que, ésta pueda desempeñar sus funciones institucionales establecidas, asimismo, consignada a servir mejor a la población (PCM, 2021).

Uno de los logros teóricos, basados en la tecnología de la información moderna, en especial de la tecnología de internet de las cosas, proporcionan las condiciones para la construcción de nuevos modelos de servicios, ante ello, el internet + servicios gubernamentales, aplica logros del desarrollo del internet de las cosas, proporcionan las condiciones para la construcción de nuevos modelos de servicio (Qi & Wang, 2021). A partir de ello, los gobiernos están desarrollando cada

vez más iniciativas de participación electrónica, esperando la participación ciudadana en los asuntos de la comunidad local (Costopoulou et al., 2020). La gestión de los gobiernos locales ha cambiado bajo el trasfondo de la construcción de ciudades inteligentes, debido que en ellas no existe muchos inconvenientes en la administración de los gobiernos (Dong & Zhu, 2020).

Respecto a las competencias digitales en información, son requisitos previos para el triunfo en la ciudadanía de la información, donde se han demostrado que dichas habilidades evolucionan secuencialmente, basándose en las habilidades de información digital, convirtiéndolas en la clave para las habilidades futuras que los docentes deben adquirir y poder transmitir a las generaciones futuras (Saikkonen & Tuulia, 2021). No obstante, a medida que la sociedad se digitaliza cada vez más, se ejerce presión sobre los organismos públicos para que se mantengan al día con los desarrollos tecnológicos, donde las transformaciones digitales es una reubicación estratégica del negocio, convirtiéndose en esenciales para las instituciones (Aidanpaa & Sjoberg, 2021).

En tal sentido, las soluciones digitales innovadoras y las iniciativas de digitalización están contribuyendo a abordar los desafíos de las ciudades en relación a la seguridad pública, el transporte y el suministro deficiente de agua (H. & Scholtz, 2021). Por lo tanto, con respecto a la variable las competencias digitales, consiste en aquellos instrumentos, que hacen posible que el gobierno electrónico, influya de manera directa en los distintos métodos que forman parte, de la gestión de los organismos públicos, de esta manera el investigador, menciona, que se debería implementar nuevas tecnologías, siendo necesario en la búsqueda de los procedimientos eficientes dentro de la nación (Moretto et al., 2021).

A la vez, con la digitalización y transformación, es necesario diseñar reformas para una buena administración, considerando una serie de reglamentos, que son trascendentales dentro de los procesos legales, con el fin de ejecutar un gobierno electrónico (Mziwoxolo & Van, 2020).

La transformación digital en el sector público significa nuevas formas de trabajar con las partes interesadas, construir nuevos marcos de prestación de servicios, para así crear nuevas formas de relaciones. No obstante, más allá la

disponibilidad de informes de consultoría, existe poca evidencia empírica sistemática sobre la forma en que las administraciones públicas están definiendo actualmente la transformación digital en sus prácticas cotidianas, como están abordando los proyectos de transformación digital en sus partes cotidianas (Bousdekis & Kardaras, 2020). El conocimiento dentro de los organismos, se desempeñan como papel vital para el desarrollo organizacional, donde el papel del intercambio de conocimientos en las instituciones públicas mediante el uso de sistemas de información no se ha estudiado en mayor medida (Syed & Muhammad, 2021). La tecnología informática, se está desarrollando a un ritmo rápido y su dirección de desarrollo, ya no se limita a la industria de la tecnología, debido que se ha utilizado ampliamente en diversos ámbitos de la gestión administrativa de entidades (Li, 2020).

Las dimensiones de la variable, estrategias de competencia digital tiene las siguientes dispersiones. Alfabetización digital, comunicación colaborativa y transformación. Con respecto a la primera dimensión, alfabetización digital, en razón a la evolución de las TIC dentro del ámbito social, se ha conseguido generar un grado de evolución y creación de conocimiento, por lo cual se observa que la alfabetización digital permite un impulso al desarrollo económico de igual forma que el desarrollo social. De esta manera, el gobierno digital se desarrolla en una serie de países lo cual ha promovido la generación de brechas tecnológicas, surgiendo así una desigualdad respecto del fenómeno digital vinculado a diversos aspectos económicos, sociales y políticos (Gómez et al., 2020).

Con respecto, a la segunda dimensión, comunicación colaborativa, corresponde indicar que la apertura a las competencias digitales incrementan la participación de los colaboradores, con la finalidad de alcanzar un mejor nivel de gobernanza así como de toma de decisiones; en el caso de las gestiones administrativas, se motiva una comunicación entre los colaboradores a miras de que pueda generarse un correcto manejo de la información que poseen en virtud de sus funciones, de forma que el procesamiento de los datos sea más efectiva, siendo ello de gran trascendencia para la adecuada gestión de las actividades administrativas (Alan, 2018).

En la tercera dimensión, transformación, se aprecia que cuentan dos maneras de conexión, en la que un computador está conectado a una red de internet, los cuales son: el ordenador se conecta a una menor red de escala; donde debería estar incorporado con el internet y la segunda manera es que el computador se conecte a internet, mediante un proveedor de acceso a la banda ancha, la cual, esta suele estar conectada a una línea telefónica y un módem (Meza & Gómez, 2017)

Además, se cuenta con diferentes tipos de servicios de internet, tales como: a) líneas telefónicas, y éstas pueden ser de modo digital o convencional, b) cable o fibra óptica, se emplea a través de un cable, que codifica una gran cantidad de información, con la ayuda de la transferencia de información entre nodos, c) satelital, mediante la vía satélite que ayuda a reducir el congestionamiento de redes, d) redes inalámbricas, se caracterizan por emplear ondas de radio en alta frecuencia.

La segunda variable, es sustentada con la teoría de la gestión clásica, donde indica los componentes básicos de la gestión que están planificando, organizando, comandando, coordinando y control (Antonette, 2020). La gestión administrativa, es toda labor, que admite emplear de manera eficiente, los recursos que suele poseer una institución, pudiendo ser el talento humano y en el ámbito financiero, los cuales están orientados, al cumplimiento de los objetivos. Por su parte, en el Plan estratégico institucional del gobierno electrónico, sostiene, que el municipio es un organismo conformado por el alcalde, con sus concejales encargados de gobernar un municipio (PEGE., 2017). Las normas se reconocen, cada vez más como una herramienta significativa, para que los departamentos de servicios gubernamentales promuevan la reforma y la estandarización del examen administrativo, así como la aprobación se ha convertido en una parte importante del trabajo gubernamental (Xu et al., 2021)

En la primera dimensión, la planificación, en este punto se conocen todos los métodos que deben desarrollarse bajo el enfoque de planear, organizar, direccionar y controlar, donde mantiene la relación adecuada entre la organización y el público relacionado (Guillen, 2020). Integra, cuando los encargados establecen

los objetivos y estrategias que se pretende alcanzar, desarrollando planes para la coordinación de las actividades, además, los líderes son los encargados de disponer, estructurando el trabajo que desarrollan los colaboradores, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Robbins & Coulter, 2018).

Respecto a la segunda dimensión organización, consiste cuando el gerente de la organización define las tareas que deben realizarse, deja en claro quién las ejecutará, cómo se agrupan las actividades, quién informa a quién y dónde se toma la decisión. (Robbins y Coulter, 2018). Seguido de la tercera dimensión, dirección en la gestión municipal, debe entenderse, con la finalidad de integrar las actividades desarrolladas en los municipios, debiendo ser direccionada en las metas, planes y programas de trabajo, que estos atienden, para brindar una solución a las peticiones de la ciudadanía, permitiendo fortalecer la relación entre los pobladores y la entidad del estado (Cortiñas, 2019). Por lo general, el control en la gestión administrativa municipal involucra el seguimiento, en todos los servicios que ofrece un municipio, conforme a los requerimientos de la población, a través de documentaciones, así como ayuda en métodos asignados a la entidad (Corvo, 2019).

La cuarta dimensión, control, señala que integra los propósitos de mejorar los procedimientos para un correcto desempeño, brindando un control para un análisis de las tareas, asimismo, desarrollar actividades sencillas, enfocadas en logro de las actividades, con la finalidad de brindar mejores bienes al mercado a través del uso de tecnologías (Gonzales, 2017). No obstante, los encargados de las empresas motivan a sus subordinados, brindándoles ayuda en la resolución de los conflictos generados en el trabajo, influir en individuos o equipos en el desarrollo de las tareas, seleccionando los canales de comunicación más eficaces y capacitándolos para resolver cualquier disputa relacionada con la conducta de los empleados (Robbins y Coulter, 2018).

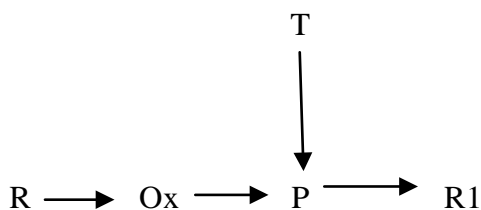
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque de estudio es cuantitativo, nos quiere decir que los datos recolectados, fueron procesados de manera estadística descriptiva. De acuerdo con, Pereyra (2020) sostiene que este tipo de estudio, son sistemáticas de cualquier fenómeno, lo cual son analizados por técnicas estadísticas.

El tipo de estudio es básica y propositivo, ya que se tiene como finalidad presentar un plan de competencias digitales para la gestión administrativa del Municipio de Pucará. Según, Niño (2019) manifiesta que los estudios de tipo básico, son aquellos que se orientan por interés científico, con el propósito de obtener conocimiento. asimismo, se pretendió resolver algún tipo de cuestionamiento. Es propositivo porque sigue un proceso dialéctico, haciendo uso de técnicas y procedimientos con el fin de diagnosticar y resolver problemas principales, estudiando la relación entre factores y acontecimientos (Arias y Cangalaya, 2021).

El diseño del presente estudio, es no experimental – transversal, ya que se desarrolló sin manipular las variables de estudio. Para Arias y Cangalaya (2021) son investigaciones donde no se manipulan las variables deliberadamente para confirmar su influencia sobre otra. Lo que se realiza en estas investigaciones, es observar los fenómenos en el medio natural donde ocurren. Además, el recojo de la información por medio de los instrumentos se hará en un momento determinado y por única vez.



Donde, R; Realidad en la gestión administrativa. Ox: Diagnostico, análisis de las competencias digitales y la gestión administrativa. P: Propuesta de Plan de competencias digitales. T: Teoría de la innovación y aprovechamiento de las tecnologías. R₁: Realidad a alcanzar mejor la gestión administrativa

3.2. Variables y operacionalización

Variable diagnóstica: Gestión Administrativa.

Definición conceptual

Son todas las actividades que permiten a la entidad hacer un uso más eficiente de los recursos que la entidad normalmente posee, ya sean humanos o financieros, para lograr sus objetivos. (Antonette, 2020).

Definición operacional

La variable gestión administrativa, se evaluó de acuerdo a las dimensiones planificación, organización, control y dirección. En la primera dimensión planificación, integra los indicadores de programación y planeación, capacitación, cumplimiento de metas; en la segunda dimensión organización, con indicadores tales como determinar las tareas a realizar, agrupar actividades, toma de decisiones; en la tercera dimensión, control, abarca los indicadores de evaluación de resultados y seguimiento, finalmente la cuarta dimensión dirección, concierne a estrategias planificadas, motivación, comunicación. Todo ello, será medido a través de la escala Likert, nunca, casi nunca, a veces casi siempre, siempre.

Variable propositiva: Plan de competencias digitales.

Definición conceptual

Consiste en aquellos instrumentos, que hacen posible que el gobierno electrónico, incidir directamente en los diferentes procedimientos de los distintos organismos públicos (Robbins & Coulter, 2018).

Definición Operacional

La variable Plan de competencias digitales, se diseñó diseñada en base a la alfabetización digital, comunicación colaborativa y transformación. La primera variable alfabetización digital, integra a los indicadores acceso a sitios web, información básica y plataforma tecnológica; la segunda dimensión, comunicación colaborativa, concierne a los indicadores de comunicación interna y externa, mejoramiento de la gestión y trámites en línea. Finalmente, la dimensión,

transformación, referente a la articulación de servicios en internet, implementación del gobierno electrónico y eficiencia de la gestión.

3.3. Población, muestra y muestreo

En cuanto a la población, quedó conformada por 32 trabajadores administrativos, de la Municipalidad Distrital de Pucará. De acuerdo con Niño (2019) señalan que la población se define como un grupo que es formado por todos los elementos que posean características similares, estos pueden ser individuos, objetos o acontecimientos. Estos se pueden identificar en un área específica de interés con el fin de ser estudiados. Entre los criterios de inclusión, considerado es el personal obrero que realiza labores administrativas, los criterios de exclusión: el personal obrero de trabajo de campo, personal de vigilancia, personal mayor de 65 años.

Con respecto, a la muestra, se consideró a toda la población por ser mínima, siendo un total de 32 funcionarios administrativos de la Municipalidad Distrital de Pucará. De acuerdo con Martínez (2021) la muestra se define como una proporción que es parte de una población de estudio y por ello presenta claramente las peculiaridades necesarias para la investigación y no generar confusión. La muestra fue no probabilística por conveniencia, Para Niño (2019) menciona que en el muestreo probabilístico todos los individuos tienen la misma oportunidad de ser seleccionados, el uso de fórmulas y programas para calcular el tamaño de la muestra se denomina muestreo aleatorio simple.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En cuanto a la técnica de recolección de datos, la investigación empleó la encuesta, la cual permitió la recolección de la información, por parte de los trabajadores administrativos. De acuerdo a Martínez (2021) señala que las técnicas simbolizan la parte genérica de la recopilación de datos, caracterizándose como los científicos logran la obtención de datos para que se pueda decidir qué herramientas utilizar. Los cuestionarios, son herramientas de investigación que integran un conjunto sistemático de preguntas escritas referidas a las variables de estudio. En la confiabilidad, se obtuvo un resultado de $0,941 > 0,800$ indicando que el instrumento pasa la prueba de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

En esta investigación se realizaron los siguientes procedimientos, se diseñó los instrumentos de recolección de datos, después se solicitó permiso a la Municipal Distrital de Pucará, para la aplicación de los instrumentos, una vez obtenido el permiso se conversa con los trabajadores administrativos, con la finalidad de aplicar el instrumento de recolección de datos. Esta información obtenida, fue procesada a través del software estadística IBM SPSS 26 donde posteriormente, se analizó la situación existente de la gestión administrativa. Seguido de ello, se diseñó el Plan de competencias digitales, para ser validado por expertos, de tal forma que se garantice su aplicación.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó el software IBM SPSS 26 en español, con pruebas no paramétrica, estando conformado por tablas de frecuencias donde se muestre los hallazgos logrados, para así detallar las conclusiones. En la estadística descriptiva, se empleó la rama de la estadística, con el propósito de describir de forma cuantitativa los resultados obtenidos, que estuvieron representadas por medio de tablas y figuras. Para, Sánchez et al. (2018) indican que es conocido como estadística básica, comprendiendo la obtención de las frecuencias y medidas, así como se ocupa de describir los datos analizados de forma cuantitativa.

3.7. Aspectos éticos

En cuanto a la ética, se respetaron las normas establecidas en el diploma y las normas para el título de la UCV. Durante el desarrollo del estudio se consideró el respeto a la propiedad intelectual, el uso adecuado de las fuentes de información, la protección de la identidad de los participantes y la seguridad de los datos. Además, se siguieron y respetaron las pautas para el reporte con enfoque cuantitativo, y todos los autores referenciados en el estudio deben ser citados de acuerdo con los estándares de la 7ª edición de la APA.

IV.RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pucará.

En el presente capítulo se presenta la descripción del comportamiento de la variable gestión administrativa y sus dimensiones en los trabajadores administrativos del Municipio Distrital de Pucará.

Tabla 1.

Nivel de gestión administrativa de la municipalidad distrital de Pucará

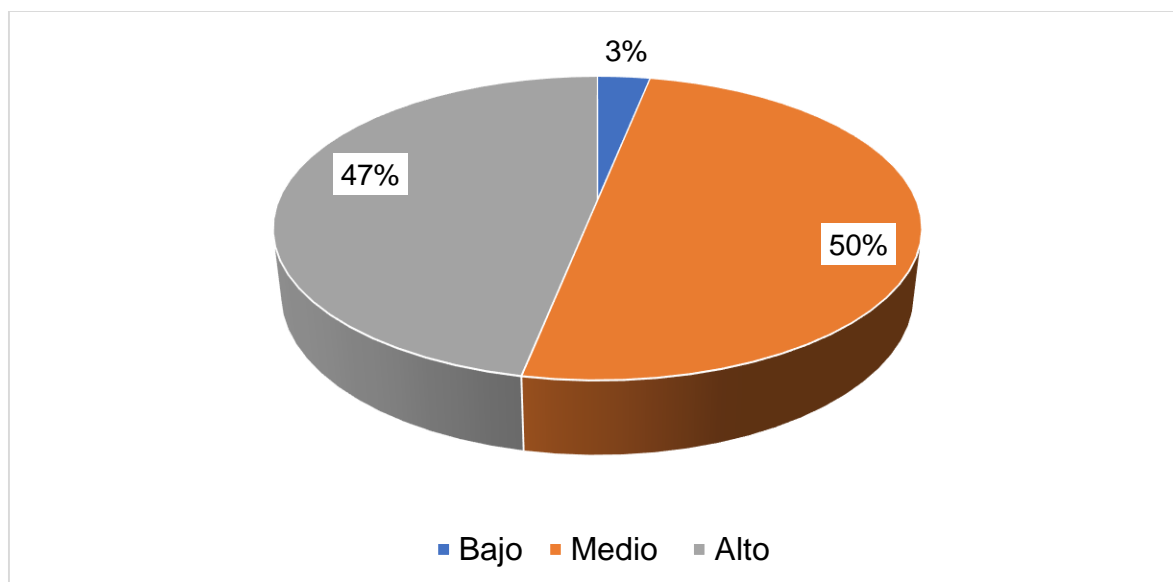
Niveles	Frecuencia	%
Bajo	1	3%
Medio	16	50%
Alto	15	47%
Total	32	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario del nivel de gestión administrativa del municipio distrital de Pucara.

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos

Figura 1.

Nivel de gestión administrativo



Con respecto a los resultados, en la tabla y figura 1 se puede apreciar que del 100 % de los trabajadores administrativo encuestados en la Municipalidad Distrital de Pucará, el 50% presentaron el nivel de gestión administrativo medio,

que comprende cierto déficit en el conocimiento de competencia digitales evidenciándose en el carencia de gestión administrativa de dicho municipio, mientras tanto el 47% se ubica en el nivel alto que comprende la importancia de actividades coordinadas con el fin de potenciar los recursos que tiene la institución pública como también las normas, practicando valores además cumplir el procedimiento con el propósito de alcanzar objetivos corporativos y en un porcentaje menor que equivale el 3% se posiciona en el nivel bajo, quiénes se resisten a desempeñar una función vital para lograr los propósitos institucionales, ejercer el equilibrio asimismo democratizar la interacción de quiénes son partícipes para el óptimo desarrollo del plan.

Tabla 2.

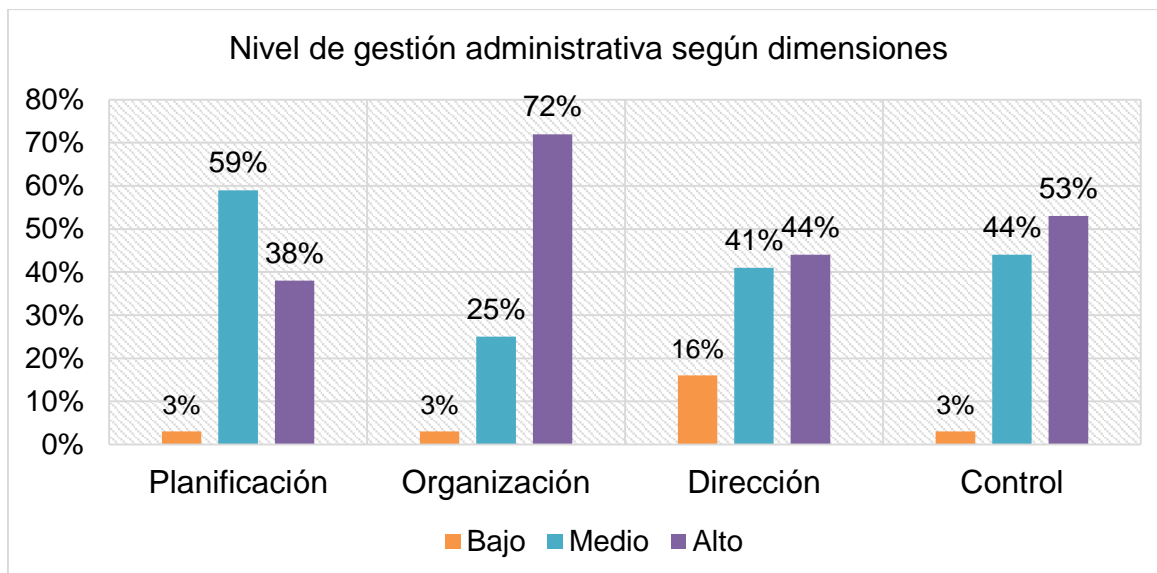
Nivel de gestión administrativa según dimensiones

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%
Planificación	1	3%	19	59%	12	38%	32	100%
Organización	1	3%	8	25%	23	72%	32	100%
Dirección	5	16%	13	41%	14	44%	32	100%
Control	1	3%	14	44%	17	53%	32	100%

Fuente. Los siguientes datos son de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Pucará.

Figura 2.

Nivel de gestión administrativa según dimensiones de la municipalidad distrital de Pucará



Fuente. Tabla 2

Con respecto a los resultados, en los niveles de gestión administrativa según dimensiones, tenemos planificación, donde el 59% se ubica en el nivel medio, seguidamente el 38% en el nivel alto y en bajo porcentaje de 3% bajo, esto quiere decir que los trabajadores del municipio de Pucará no conocen todos los métodos que deben desarrollarse bajo el enfoque de una buena gestión administrativa que deben desarrollarse bajo el enfoque de una buena gestión administrativa, asimismo ejecutando programas de coordinación y armonización conjuntas dentro de la instalación mediante una mayor actividad. En la dimensión organización, el 72% de los trabajadores administrativos indicaron que la organización se encuentra en un nivel alto, asimismo el 25% es medio, mientras que el 3% bajo, ello nos indica que los encargados determinan de manera eficiente las tareas a realizar, señalando los responsables de ejecutar dicha tarea, quién le reporta a quién y en dónde se toman las decisiones, además de tener un buen concepto estratégico de la organización y un desempeño ante las funciones continuas que establece equilibrio.

Por otro lado, en la dimensión dirección, el 44 % de los encuestados indicaron que la dirección de la gestión administrativa se encuentra en un nivel alto,

asimismo el 41% es medio y el 16% es bajo, ante los resultados obtenidos, se destaca la importancia de la dirección en la gestión, debido que integra actividades desarrolladas en la entidad, las cuales deben estar relacionados con las metas, planes y programas de trabajo poniendo en práctica el liderazgo como también la motivación desenvolviéndose con eficiencia en sus funciones asignadas. Por último, en la dimensión control, el 53% de los trabajadores indicaron que el control de la gestión administrativa es alto, asimismo el 44% es medio, mientras que el 3% es bajo, esto quiere decir que se mantienen enfocados los propósitos de mejorar los procedimientos para un correcto desempeño, brindando una supervisión del análisis de las tareas conforme a los requerimientos de la población mediante las documentaciones asimismo efectuar una retroalimentación con propuestas de mejora en la institución pública.

4.2 Diseño de la propuesta

La propuesta del Plan de competencias digitales para la gestión administrativa del Municipio Distrital de Pucará, se realizó en base al diagnóstico que los trabajadores no pueden acceder ni enviar información de manera inmediata entre áreas, además mantienen dificultad para organizar el trabajo por el limitado ancho de banda, con demoras en la atención de la solicitud del ciudadano.

Por su parte, se fundamenta en la teoría del conectivismo, en lo referente a que el aprendizaje suele ser un proceso de auto – organización, donde las habilidades permite ver conexiones entre áreas, ideas y conceptos fundamentos, con la finalidad de aprender hay que ser capaz de formar conexiones entre fuentes de información para crear así patrones de información útiles.

Ante lo mencionado, se plantea estrategia de intervención, tales como el seminario de estrategias innovadoras, gestión de información del entorno virtual, taller de manejo de dispositivos digitales, manejo de equipos de informático y líderes en competencias digitales. Para lo cual, se pretende obtener la facilidad para enviar la información a diversas áreas del Municipio, eficiente organización de trabajo y rápida atención de las solicitudes al ciudadano. La propuesta logró ser

elaborada, bajo los fundamentos epistemológicos, axiológicos y antológicos. (ver anexo N° 07).

El plan de competencias digitales debe ser financiado por el Municipio Distrital de Pucará en la búsqueda de mejorar la gestión administrativa, por parte de la atención que se le brinda a la población.

4.3 Validación de la propuesta

La propuesta ha sido validada a juicio de expertos, por profesionales con grado de doctor y maestro con amplia trayectoria en la gestión pública. Los expertos que dieron conformidad a la propuesta son: Dra. María Violeta Cubas Llamo quien ha dado conformidad a la propuesta con una calificación de muy adecuado. En tanto, la Dra. Cubas Núñez Agustina ha hecho lo propio calificando como bastante adecuado. Mg. Dios Zárate Luis Enrique, ha brindado conformidad a la propuesta con una valoración de muy adecuado.

V. DISCUSIÓN

En el desarrollo de esta investigación, se identificó que la gestión administrativa en el Municipio Distrital de Pucará, se encuentra en un nivel con 50%, resultados que se comparan con el aporte de (Raj & Binayek, 2021) que demuestra que las funciones administrativas fueron de 1,88 a 2,14 reflejados en las alternativas acuerdo y de acuerdo. (Basaluddin, 2021) en su aporte demostró la capacidad que se ve afectada negativamente por factores tales, como escasez de recursos, capacitación inadecuada, apoyo político insuficiente, coordinación intergubernamental deficiente, así como la falta de rendición de cuentas, la administración de la mayoría de estas unidades se caracteriza por una gran deficiencia.

Además, en un estudio realizado por (Martínez, 2017) señala la importancia de las competencias digitales en el gobierno electrónico en América, indicando que el 67% de la calidad de servicio mejoró con la implementación de un gobierno electrónico con el uso adecuado de la banda ancha en un Municipio de Ecuador. Por lo tanto, esto se sustenta con el aporte teórico (PCM, 2021) indicando que la teoría de la innovación y aprovechamiento de las tecnologías, con la finalidad de obtener los resultados que la población espera, lo cual requiere que los organismos públicos, desarrollen un procedimiento constante de revisión y renovación de los métodos, así como los mismos lineamientos mediante los cuales, se realiza sus acciones que permita la implementación de un nuevo modelo de servicios.

A partir de ello, (Costopoulou et al., 2020) indica que los gobiernos se encuentran desarrollando iniciativas de participación electrónica, esperando que la participación ciudadana referente a los asuntos de la comunicación. También (Dong & Zhu, 2020) manifestaron que la gestión de los gobiernos locales ha cambiado bajo el trasfondo de la construcción de ciudades inteligentes, debido que en ellas no existe muchos inconvenientes en la administración de los gobiernos. Siguiendo el mismo contexto teórico (Bousdekis & Kardaras, 2020) manifestaron que las transformación digital en el sector público, consta de distintas formas de trabajar con las partes interesadas, para así construir marcos de prestación de servicios creando así nuevas formas de relación, donde exista disponibilidad de informes de

consultoría, existiendo poca evidencia empírica sistemática sobre la forma en que las administraciones públicas conceptualizan la transformación digital.

Por lo consiguiente, se determinó que la planificación de la gestión administrativa es medio con el 59%, resaltándose la importancia que los trabajadores administrativo interactúen con medios digitales; mientras que en el aporte de (Pimenova et al., 2020) establecen la opción de introducir un sistema automatizado de información de gestión para controlar el sistema de producción de una empresa, en condiciones de digitalización, utilizando el análisis de costos de funciones, para comprender el nivel de digitalización de una empresa, asimismo se debe proponer el índice de madurez.

No obstante, en el aporte de (Bayona y Morales, 2017) realiza un diagnóstico de un gobierno electrónico en los municipios en base de la implementación de competencias digitales, que incluye lograr una ventaja en la convivencia del progreso del gobierno y la ciudadanía, que además de establecer una conexión estable a Internet, permite incrementar en un 13% la calidad del gobierno de la ciudad a través del uso de los servicios, que con ello se mejoró el nivel de servicio del municipio en un 86%. Corroborándose, con el aporte teórico de (Gillen, 2020) señala que la planificación en dicho punto es conocer todos los procedimientos, que deben desarrollarse bajo el enfoque de planear, organizar, direccionar y controlar, indicando que se mantengan la relación adecuada entre la organización, asimismo el público relacionado.

En el aporte teórico de (Saikkonen & Tuulia, 2021) sostuvieron que las competencias digitales en información, son requisitos previos para el éxito en la sociedad de la información, donde se han demostrado que dichas habilidades evolucionan de forma secuencial, basándose en las habilidades de información digital, convirtiéndolas en la clave para las habilidades futuras. También (Aidanpaa & Sjoberg, 2021) indicaron que a medida que la sociedad se digitaliza, se ejerce presión sobre los organismos públicos para que se mantengan al día con los desarrollos tecnológicos, donde las transformaciones digitales suelen reubicarse de forma estratégica del negocio, convirtiéndose en esenciales para las instituciones.

En tal sentido, las soluciones digitales innovadoras y las iniciativas de digitalización están contribuyendo a abordar los desafíos de las ciudades en relación a la seguridad pública, el transporte y el suministro deficiente de agua (H. & Scholtz, 2021). Por lo tanto, con respecto a la variable las competencias digitales, consiste en aquellos instrumentos, que hacen posible que el gobierno electrónico, influya de manera directa en los distintos métodos que forman parte, de la gestión de los organismos públicos, de esta manera el investigador, menciona, que se debería implementar nuevas tecnologías, siendo necesario en la búsqueda de los procedimientos eficientes dentro de la nación (Moretto et al., 2021).

En la dimensión organización, está en un nivel alto con 72%, aun demostrando series deficiencias en dicho proceso del Municipio Distrital de Pucará; mientras que en la investigación de (Lu, 2019) sostiene que la administración estatal ha desarrollado un sistema administrativo, considerando las alternativas para alcanzar nuevo retos, indicando que las tareas administrativas contrastan con la carencia de herramientas altamente sofisticadas en materia de e-gobierno, lo que identifica factores evolutivos que buscan modernizar el sistema de gestión para permitir la colaboración de los individuos Investigación de aplicación de tecnología. A la vez todo lo indicado, se sustenta con el aporte teórico (Robbins y Coulter, 2018) reiteran que los gerentes deben definir las tareas que deben realizarse, incluido quién las realizará, las actividades del grupo, quién informa a quién y dónde se toman las decisiones.

A su vez, la dirección de la gestión administrativa del Municipio Distrital de Pucará se encuentra en un nivel alto con 44%, indicándose que los encargados de las área no mantiene una correcta comunicación con los subprocesos debido a la carencia de conocimientos en competencias digitales; mientras que (Rentería et al., 2019) señalo que la necesidad de implantar una administración tecnológica aplicada en un municipio de México para garantizar la calidad de su administración, obteniéndose como resultante en base a los 3 puntos considerados en el estudio mediante la implementación de una red estable, que mejoró un 68 la gestión tecnológica.

En el aporte de (Infante, 2019) realizó un análisis de la búsqueda constante de mejorar el servicio que se le otorga a los pobladores, así como la vida de los

individuos que comparten dicho territorio, siendo un estudio de tipo básica con diseño no experimental, considerando una muestra de 48 empleados. Lo mencionado, se sustenta en el aporte teórico (Cortiñas, 2019) que indica que la dirección en la gestión municipal debe entenderse con la finalidad de integrar las actividades desarrolladas en la entidad, debiendo ser direccionadas en las metas, planes y programas de trabajo, que estos atienden, para brindar una solución a las peticiones de la ciudadanía, permitiendo fortalecer la relación entre los pobladores y la entidad del estado.

Finalmente, en lo que respecta el control de la gestión administrativa del Municipio Distrital de Pucará, el 53% es alto; resultados que se contrastan con el aporte de (Joshie et al., 2018) que para una deficiente calidad de servicio se debe a los problemas de conexión que suele tener el municipio, desarrollando una implementación de red inalámbrica de fibra óptica, desarrollado mediante métodos de los servicios brindados por el municipio, dando un nivel de satisfacción del cliente de 83%. No obstante, en el aporte de (González et al., 2017) sustenta que las competencias digitales en los municipios generan un nivel de gobierno electrónica generando factores, asimismo destaca que un servicio adecuado de internet mejora la calidad de la gestión administrativa del municipio.

Por su parte, (Terrones, 2019) en su estudio consideró las consecuencias, que ocasiona la disponibilidad, así como la no disponibilidad, del servicio en el interior de la municipalidad, destacando así la importancia de optar por la tecnología y al tener acceso a la información garantiza la transparencia en la gestión del alcalde, atención al público con eficiencia y calidad. Lo descrito se sustenta con el aporte teórico de (Gonzales, 2017) que indica que en el control se integra, con el fin de mejorar los procedimientos de ejecución adecuada al proporcionar un análisis completo de tareas, para así desarrollar las actividades sencillas enfocadas en logro de las actividades con la finalidad de brindar mejores bienes al mercado a través el uso de tecnologías; mientras que (Qi & Wang, 2021) sostuvieron que la tecnología de la información de la información, en especial de la tecnología de internet de las cosas, proporcionan las condiciones para la construcción de nuevos modelos de servicios, ante ello, el internet + servicios gubernamentales aplicados

logros a partir del desarrollo del internet de las cosas, proporcionando las condiciones para la construcción de nuevos modelos de servicio.

Ante ello, (Mziwoxolo & Van, 2020) indican que la digitalización y transformación es primordial para diseñar reformas para una buena administración considerando una serie de reglamentos, que suelen ser trascendentales dentro de los procesos legales, con el fin de ejecutar un gobierno electrónico. Por su parte, (Syed & Muhammad, 2021) manifiesta la importancia del conocimiento en competencias digitales dentro de los organismos, desempeñándose como papel vital para el desarrollo organizacional, donde el papel del intercambio de conocimientos en las instituciones públicas mediante el correcto uso de sistemas de información no se ha estudiado a mayor medida. La alfabetización, en razón a la evolución de las TIC dentro del ámbito social, se ha conseguido generar un grado de evolución de conocimiento, observándose que la alfabetización digital permite un impulso al desarrollo económico de igual forma que el desarrollo social (Gómez et al., 2020).

VI. CONCLUSIONES

1. En relación al primer objetivo específico, se identificó que la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio con 50%, destacándose que los trabajadores administrativos presentan escaso desarrollo de sus competencias digitales, reflejándose en un deficiente servicio al público usuario.
2. Con respecto al segundo objetivo específico, se diseñó un plan de competencias digitales en base a las acciones de seminario de estrategias innovadoras, gestión de información del entorno virtual, taller de manejo de dispositivos digitales, manejo de equipos de informática y líderes en competencias digitales.
3. Con respecto al tercer objetivo específico, se validó el plan de competencias digitales mediante el juicio de expertos, posterior queda a disposición para ser implementado en el Municipio para la mejora de la gestión administrativa.
4. Con respecto al objetivo general, se realizó la propuesta del plan de competencias digitales para la gestión administrativa del municipio Distrital de Pucará, en lo cual se pretende el rápido acceso al enviar información a diferentes áreas, manteniendo una eficiente organización de trabajo, así como también una rápida atención de las solicitudes del ciudadano.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente municipal del distrito de Pucará, coordinar y fomentar actividades de capacitación en materia de procesos administrativos, así como los beneficios de las competencias tecnológicas, para los diversos cargos que existen en la municipalidad, con el propósito de contribuir con el cumplimiento de metas propuestas para mejorar la calidad del servicio, priorizando las necesidades de la población.
2. Al alcalde del distrito de Pucará, realizar las gestiones pertinentes con los operadores tecnológicos de la zona para la implementación de un servicio de internet de banda ancha en los domicilios, reduciendo de esta manera la brecha digital y generar las oportunidades de conectividad, contribuyendo con el desarrollo socioeconómico sostenible a todos los ciudadanos del distrito de Pucará.
3. Evaluar la gestión municipal de manera permanente para constatar las condiciones de competencias digitales en que se encuentran los trabajadores y la calidad de servicio que se ofrece a la población; asimismo brindar información oportuna a la población sobre la implementación de nuevas formas de acceder a trámites administrativos disponibles a través de los portales web municipales.

VIII. PROPUESTA

Con el plan de competencias digitales se pretende mejorar la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pucara, debido que muchos de los trabajadores municipales son reacios en aceptar a la tecnología como un instrumento que permite realizar sus labores haciendo uso de diferentes aplicaciones digitales con el fin, de atender cualquier solicitud del ciudadano, asimismo permitirá realizar una eficiente gestión a favor de la población.

En términos teóricos, esta propuesta se basa en la teoría de la comunicación, lo que significa que el aprendizaje es un proceso de autoorganización, además de poder ver conexiones entre dominios e ideas y el concepto básico, para aprender, uno debe poder hacer conexiones entre fuentes de información para crear modelos de información útiles. Además, los desafíos presentados en el documento incluyen, ante todo, conectar todas las escuelas, familias e individuos en una única red independiente caracterizada por la sofisticación sin comprometer la velocidad o la saturación de información.

Los fundamentos epistemológicos, a los que se refiere la propuesta del Plan de Competencias Digitales, derivan de referentes empíricos de la realidad, articulados a un nivel superior, y se fundamentan teóricamente en las necesidades de su formulación y propuesta. De manera evidente, el Plan de Habilidades Digitales se basa en los principios éticos que llevaron a la propuesta, considerando que el personal administrativo de la ciudad de Pucará, como individuos que requirieron procedimientos para orientar su accionar como seres humanos, permitiendo acoplarse a un trabajo eficiente.

El plan de competencias digitales, adaptado a la naturaleza de la realidad estudiada del municipio de Pucará, se detalla en la parte central, y sus manifestaciones son poco alentadoras. Ante ello, es obligatoria la propuesta de un plan de competencias digitales, en el que se definan y aclaren las condiciones básicas que definen la identidad, además de la existencia de la problemática descrita tal como se presenta en la ciudad.

Figura 3.

Representación de la propuesta



REFERENCIAS

- Aidanpaa, M., & Sjoberg, M. (2021). *Digital Transformation: Governance as a Transition Tool: A case study at a Swedish municipality*. <https://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?dswid=-8111&pid=diva2%3A1563626>
- Alan, T. (2018). *Nivel de desarrollo de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas de la región Apurímac, 2018*. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/376>
- Antonette, S. (2020). *HENRI FAYOL'S PRINCIPLES OF MANAGEMENT AND ITS EFFECT TO ORGANIZATIONAL LEADERSHIP AND GOVERNANCE*. <http://www.jcreview.com/fulltext/197-1590730210.pdf>.
- Arias, D., & Cangalaya, L. (2021). *Investigar y escribir con APA 7*. Editorial UPC.
- Basaluddin, K. (2021). *The Administrative Capability of The Barangay Governments in The Municipality of Jolo, Philippines*. *Indonesia Journal of Social Sciences*. <https://doi.org/10.37275/oaijs.v4i2.56>
- Bayona, S., & Morales, V. (2017). *E-government development models for municipalities*. *IOS Spress Content Library*. <https://doi.org/10.3233/JCM-160679>
- BBannykh, G., & Kotina, S. (2021). *Formation of Digital Competence of State Servants in the Conditions of Government Digitalisation: The Problem Statement*. *Kne Social Sciences*. <http://3.65.204.3/index.php/KnE-Social/article/view/8357>
- Bhattarai, N., & Rajan, B. (2021). *Administrative function of local governance in godawari municipality, lalitpur, nepal*. *Intenational Journal of research Granthaalayah*. <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v9.i4.2021.3835>
- Bokolo, A., & Abbas, S. (2020). *Digital Transformation of Virtual Enterprises for Providing Collaborative Services in Smart Cities*. *Working Conference on Virtual Enterprises*. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-62412-5_21#citeas
- Bousdekis, A., & Kardaras, D. (2020). *Digital Transformation of Local Government: A Case Study from Greece*. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9140265>

- Casas, C. (2021). *Avances de la reforma y modernización del estado en el Perú*.
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/Avances-de-la-Reforma-y-Modernizacion-del-Estado-en-el-Peru.pdf>.
- Cortiñas, J. (2019). *Concepto Planificación, ¿Qué es y para qué sirve? Apuntes de la gestión*. <https://apuntesgestion.com/b/concepto-planificacion/#comments>
- Corvo, H. S. (2019). *Gestión Administrativa: funciones y procesos*.
<https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Costopoulou, C., Ntaliani, M., & Filotheos, N. (2020). *Evolution of e-participation in Greek local government*. IOS Press Content Library.
<https://content.iospress.com/articles/information-polity/ip190174>
- Datta, P. (2020). *Digital Transformation of the Italian Public Administration: A Case Study*. *Communications of the Association for Information Systems*.
<https://aisel.aisnet.org/cais/vol46/iss1/11/>
- Dong, Y., & Zhu, H. (2020). *Transformation of Local Government Administrative Management Concept Based on Smart City Construction*. *Advances in Intelligent Systems and Computing*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-62743-0_84
- Gómez, A. A. (2020). *The digital divide: A conceptual revision and methodological contributions for its study in Mexico*.
<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.16.62611>
- Gonzales, S. (2017). *Propuesta de Gobierno Electrónico para la Municipalidad Provincial del Callao*.
<http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/perspectiva/article/view/291>
- González, B. ,. (2017). *Determinants of E-Government in the municipalities: Evidence from the chilean case*. Madrid.
<https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>.
- Guillen, D. (2020). *Definición de gestión administrativa*.
https://www.academia.edu/13000052/Definicion_gestion_administrativa
- H., V., & Scholtz, B. (2021). *Innovative Digitalisation Initiatives for Smart Communities and Smart Cities in a Developing Country*.
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-78941-1_3

- Infante, Z. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del Reniec*. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2871>
- Joshi, P. &. (2018). *E-Government Maturity Model for Sustainable E-Government Services from the Perspective of Developing*. <https://doi.org/10.3390/su10061882>
- Lee, C., & Filip, W. (2020). *E-Government Development in Swedish Municipalities: An empirical study*. *Digitaa Vetenskapliga Arkivet*. <https://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1449969&dswid=886>
- Li, S. (2020). *Application of Computer Technology in Administrative Management*. *Journal of Physics: Conference Series*. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1769/1/012074>
- Lu, Y. (2019). *The Challenges, Opportunities and Development Strategies of Administrative Management in the Internet Environment*. https://pdf.hanspub.org/ASS20190300000_40934702.pdf
- Martínez, F. (2017). *Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*. México, México.
- Martínez, H. (2021). *Metodología de la investigación*. CENGAGE. ISBN: 978- 607 - 526 - 668 - 8.
- Meza, G., & Gómez, C. (2017). *Valledupar Mayors Office Current Electronic Government*. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p18.pdf>
- Moretto, V., Schirinzi, S., & Ghiani, G. (2021). *A knowledge visualization approach to identify and discovery inner areas: a pilot application in the province of Lecce*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MD-01-2021-0104/full/html>
- Mziwoxolo, M., & Van, J. (2020). *Chapter 16: Towards the implementation of fully-fledged e-government for municipalities in South Africa: an agency theory perspective*. *Research Handbooj on E-government*. <https://www.elgaronline.com/view/edcoll/9781786437242/9781786437242.0026.xml>

- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe. 2a Edición* .
- Omiros, L., Panagiotakopoulos, T., Vassilis, G., Fitsilis, P., & Kameas, A. (2020). *Cloud computing and semantic web technologies for ubiquitous management of smart cities-related competences*. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10639-020-10351-9>
- PCM. (2021). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- PEGE. (2017). *Plan estratégico institucional del gobierno electrónico 2018-2020*. <https://www.regionpiura.gob.pe/documentos/planes/PEGE.pdf>
- Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación. Serie Klik para Bachillerato. ISBN:9786078682225*.
- Pérez, C. (2020). *Las competencias digitales y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Huaura, 2020*. <http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/4045/Carlos%20Andr%c3%a9s%20P%c3%a9rez%20Ochoa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pimenova, A., Svetlana, K., Valentina, V., & Egor, Y. (2020). *Digitalization tools in ensuring the efficiency of the enterprise activity*. *ACM Digital Library*. <https://doi.org/10.1145/3388984.3390641>
- Puttaway, J., & Reza, A. (2020). *Know-how to lead digital transformation: The case of local governments*. *Government Information Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101474>
- Qi, M., & Wang, J. (2021). *Using the Internet of Things E-Government Platform to Optimize the Administrative Management Mode*. *Information Security Protection Technology in Industrial Internet of Things*. <https://doi.org/10.1155/2021/2224957>
- Rentería, R. R. (2019). *Challenges in the implementation of e-government for public institutions in Peru*. <https://doi.org/10.1145/3306500.3306572>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración 13E*. pp.136 - 244.
- Saikkonen, L., & Tuulia, M. (2021). *Multivariate analysis of teachers' digital information skills - The importance of available resources*. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2021.104206>

- Santos, B. (2020). *Urban Information Systems and Digital Channels to Enhance Transparency and Participation in Urban Planning*. <https://www.igi-global.com/chapter/urban-information-systems-and-digital-channels-to-enhance-transparency-and-participation-in-urban-planning/253483>
- Syed, A., & Muhammad, K. (2021). *Knowledge Sharing in Public Organization: A study of three municipalities in the Jönköping Region*. <https://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1564034&dswid=-8111>
- Terrones, N. (2019). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Chicama año 2016*. <http://hdl.handle.net/11537/22129>
- Xu, X., Zhang, Y., & Zheng, P. (2021). *Research on the standardization of administrative management. Conference Proceedings of the 9th International Symposium on Project Management, ISPM 2021*. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85117356336&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=c919b527a9bf4246257708ca966d9787&sot=b&sdt=b&sl=34&s=TITLE%28%22administrative+management%22%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_

Anexos

Anexo1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
VD: Gestión administrativa	Es toda la actividad que permite emplear de forma más eficiente aquellos recursos que suele poseer una entidad, estos pueden ser recursos humanos y financieros, los cuales están orientados, al cumplimiento de los objetivos del mismo (Antonette, 2020)	Es un grupo de acciones dedicadas a controlar, proyectar, dirigir, establecer los recursos de la institución (Antonette, 2020)	Planificación	Programación y planeación	Nunca (0) A veces (1) Casi siempre (2) Siempre (3)
				Capacitación	
				Cumplimiento de metas	
			Organizar	Tareas a realizar	
				Agrupar actividades	
				Toma de decisiones	
			Control	Evaluación de resultados	
				Seguimiento	
			Dirección	Estrategias planificadas	
				Motivación	
Comunicación					
VP: Plan de competencias digitales	Consiste en aquellos instrumentos, que hacen posible que el gobierno electrónico, influya de forma directa en los diversos procedimientos que forman parte de la administración en las diferentes entidades públicas (Robbins & Coulter, 2018)	Las competencias digitales se vinculan a la implementación de un gobierno electrónico entendiéndose como el alcance de un objetivo de perfeccionamiento que alcanza la aplicación de las TICS, que se examinan (Robbins & Coulter, 2018)	Alfabetización digital	Acceso a sitios web.	Eficaz Poco eficaz Ineficaz
				Información básica.	
				Plataforma tecnológica.	
			Comunicación colaborativa	Comunicación interna y externa.	
				Mejoramiento de la gestión.	
				Trámites en línea.	
			Transformación	Articulación servicios de internet.	
				Implementación del gobierno electrónico.	
				Eficiencia de la gestión	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

“Cuestionario de gestión administrativa”

Autor: Castro López, Cornelio

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pucará.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN			
		NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		0	1	2	3
<i>Dimensión Planificación</i>					
1.	<i>Los trabajadores y funcionarios tienen acceso a la página web de la Municipalidad.</i>				
2.	<i>La Municipalidad programa acciones para mejorar la gestión administrativa.</i>				
3.	<i>El uso de las nuevas plataformas tecnológicas favorece la correcta gestión en la administración.</i>				
4.	<i>Considera que la planificación y la programación producen beneficios en las acciones administrativas de la Municipalidad.</i>				
5.	<i>El Municipio te capacita en el uso de la plataforma tecnológica para el seguimiento de la documentación administrativa.</i>				
6.	<i>La Municipalidad te capacita en el manejo del portal web, redes sociales, manejo de correo corporativo, buscadores y otros.</i>				
7.	<i>Considera que la mejora de la gestión administrativa incrementa la eficiencia, la eficacia y la productividad de las actividades.</i>				
8.	<i>Considera importante que la Municipalidad programe capacitación permanente para los trabajadores.</i>				
9.	<i>El intercambio de la información a través de la comunicación interna optimiza el desempeño de las tareas administrativas.</i>				
10.	<i>Considera que las áreas administrativas cumplen las metas trazadas en la institución.</i>				
11.	<i>Los funcionarios de la entidad promueven el cumplimiento de metas institucionales.</i>				
<i>Dimensión 2. Organización</i>					
12.	<i>Te sientes comprometido con el logro de objetivos y metas establecidas por la Municipalidad.</i>				
13.	<i>Los trabajadores cumplen funciones específicas de acuerdo a sus especialidades.</i>				
14.	<i>Existe una adecuada distribución de las actividades administrativas en la Municipalidad.</i>				
15.	<i>El personal que tiene la municipalidad es el adecuado.</i>				

16.	La Municipalidad brinda todos los recursos administrativos necesarios para dar un servicio eficiente.				
<i>Dimensión 3. Control</i>					
17.	La Municipalidad lleva a cabo talleres de capacitación a los trabajadores para la evaluación de resultados.				
18.	La Municipalidad les informa el resultado de evaluación mensual de los objetivos trazados.				
19.	La Municipalidad realiza una comparación periódica entre los resultados esperados y los efectivamente alcanzados.				
20.	El Municipio hace seguimiento a los procesos administrativos.				
21.	En la entidad se comprueba el control de las acciones administrativas a través de la obtención de resultados.				
22.	Se hace seguimiento a la articulación de la información con el uso de los servicios de internet en la Municipalidad.				
<i>Dimensión 4. Dirección</i>					
23.	Considera que existe adecuada implementación de las TIC para el desarrollo de los procesos de administración.				
24.	En la entidad se realizan trámites en línea de forma transparente y simplificada.				
25.	Se utilizan procedimientos o estrategias que garanticen que el servicio de internet facilite un adecuado proceso administrativo.				
26.	Los trabajadores del Municipio laboran motivados.				
27.	Considera que la motivación laboral de los trabajadores de la institución mejora la eficacia de la capacidad de gestión.				
28.	La Municipalidad brinda estímulos para promover el cumplimiento de metas y objetivos.				
29.	Considera que la comunicación asertiva y fluida permite la interacción positiva entre los trabajadores de la Municipalidad.				
30.	Considera que el uso de las TIC facilita la comunicación entre los trabajadores y usuarios.				
31.	La eficiencia de la gestión obedece a la calidad del trabajo de los servidores de la Municipalidad.				
32.	La toma de decisiones de manera acertada mejora la eficiencia de la gestión.				

Anexo 3: Validación y confiabilidad

Validación de instrumentos:

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de competencias digitales para la gestión administrativa del Municipio Distrital de Pucará.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de gestión administrativa".

3. TESISISTA:

Br.: Castro López, Cornelio

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 10 de noviembre de 2021



Dr. Cubas Nuñez Agustini
CPP: N° 0087207

Firma/DNI 16667852

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de competencias digitales para la gestión administrativa del Municipio Distrital de Pucará.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de gestión administrativa".

3. TESISISTA:

Br.: Castro López, Cornelio

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO



Chiclayo, 22 de octubre de 2021

Firma/DNI 07909441

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de competencias digitales para la gestión administrativa del Municipio Distrital de Pucará.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de gestión administrativa".

3. TESISISTA:

Br.: Castro López, Cornelio

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 10 de noviembre de 2021



Dra. María Violeta Cubas Llamo
DNI N° 16682286

Confiabilidad del cuestionario:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	32

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
VAR00001	1,7813	,94132	32
VAR00002	2,1563	,84660	32
VAR00003	3,1250	,83280	32
VAR00004	2,6875	,93109	32
VAR00005	2,6563	1,00352	32
VAR00006	2,3438	,93703	32
VAR00007	2,2188	,79248	32
VAR00008	2,5938	,79755	32
VAR00009	2,8125	,85901	32
VAR00010	3,2500	,87988	32
VAR00011	2,4063	,75602	32
VAR00012	3,2813	,85135	32
VAR00013	3,2813	,81258	32
VAR00014	3,3125	,85901	32
VAR00015	3,5313	,80259	32
VAR00016	1,7500	,91581	32
VAR00017	,9688	,96668	32
VAR00018	,7813	,94132	32
VAR00019	1,1563	,84660	32
VAR00020	2,1250	,83280	32
VAR00021	1,6875	,93109	32
VAR00022	1,6563	1,00352	32
VAR00023	1,3438	,93703	32
VAR00024	1,2188	,79248	32
VAR00025	1,5938	,79755	32
VAR00026	1,8125	,85901	32
VAR00027	2,2500	,87988	32
VAR00028	1,4063	,75602	32
VAR00029	2,2813	,85135	32
VAR00030	2,2813	,81258	32
VAR00031	2,3125	,85901	32
VAR00032	2,5313	,80259	32

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	68,8125	258,286	,428	,940
VAR00002	68,4375	254,319	,633	,938
VAR00003	67,4688	253,999	,657	,938
VAR00004	67,9063	250,604	,700	,938
VAR00005	67,9375	245,673	,809	,936
VAR00006	68,2500	257,613	,453	,940
VAR00007	68,3750	258,306	,518	,939
VAR00008	68,0000	259,806	,454	,940
VAR00009	67,7813	253,660	,648	,938
VAR00010	67,3438	257,523	,489	,940
VAR00011	68,1875	258,867	,521	,939
VAR00012	67,3125	255,512	,584	,939
VAR00013	67,3125	258,222	,507	,940
VAR00014	67,2813	255,564	,576	,939
VAR00015	67,0625	258,964	,484	,940
VAR00016	68,8438	261,878	,317	,942
VAR00017	69,6250	251,984	,626	,938
VAR00018	69,8125	258,286	,428	,940
VAR00019	69,4375	254,319	,633	,938
VAR00020	68,4688	253,999	,657	,938
VAR00021	68,9063	250,604	,700	,938
VAR00022	68,9375	245,673	,809	,936
VAR00023	69,2500	257,613	,453	,940
VAR00024	69,3750	258,306	,518	,939
VAR00025	69,0000	259,806	,454	,940
VAR00026	68,7813	253,660	,648	,938
VAR00027	68,3438	257,523	,489	,940
VAR00028	69,1875	258,867	,521	,939
VAR00029	68,3125	255,512	,584	,939
VAR00030	68,3125	258,222	,507	,940
VAR00031	68,2813	255,564	,576	,939
VAR00032	68,0625	258,964	,484	,940

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
70,5938	272,120	16,49606	32

Anexo 4. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:					
¿De qué manera los colaboradores administrativos del municipio distrital de Pucará agilizarán los procesos de gestión municipal?	Proponer un Plan de competencias digitales para la gestión administrativa del Municipio Distrital de Pucará	El Plan de competencias digitales contribuye en la gestión administrativa del Municipio Distrital de Pucará.	V.P.: Plan de competencias digitales.	Unidad de Análisis Trabajadores administrativos	Enfoque de investigación: Cuantitativo Diseño: No experimental – transversal	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Métodos de Análisis de Investigación: Estadística descriptiva
	Objetivos Específicos: Determinar la situación actual de la gestión administrativa. Diseñar un plan de competencias digitales para la mejora de la gestión administrativa. Validar el Plan de competencias digitales para la gestión administrativa.		V.D.: Gestión Administrativa.	Población 32 trabajadores Muestra 32 trabajadores		

Anexo 5. Autorización del desarrollo de la investigación

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCARA
JAÉN - CAJAMARCA
R.U.C. 20203936029
"Todos Unidos por el Cambio de Pucará"

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Pucará, 08 de noviembre del 2021.

CARTA N° 009-2021-RDM/A.

A : Cornelio Castro López
Estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

DE : Ramiro Delgado Muñoz
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pucara

ASUNTO: AUTORIZACION PARA REALIZAR LA INVESTIGACION DE SU MAESTRIA EN GESTION PUBLICA.

REFERENCIA: SOLICITUD POSGRADO, de fecha 04 de octubre del 2021.


Presente.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Usted para saludarlo muy cordialmente, asimismo para AUTORIZAR LA REALIZACION DE SU INVESTIGACION "PLAN DE COMPETENCIA DIGITALES PARA LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL MUNICIPIO DISTRITAL DE PUCARÁ", para obtener el grado de Maestría en la Universidad Cesar Vallejo Filial Chiclayo, en la que se llevará a cabo en esta entidad Municipal .

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para agradecerle anticipadamente por su presencia.

Atentamente.

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL PUCARA
ALCALDIA PUCARA
RAMIRO DELGADO MUÑOZ
ALCALDE

AV. LINDO N° 548 - PUCARA
E-mail: distritaldepucaramunicipalidad@gmail.com

Anexo 6. Resultados: Base de datos

Spss. Base de datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

7 : VAR00007 2,00 Visible: 42 de 42 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016
1	Nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces
2	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
3	Nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces
4	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
5	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
6	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
7	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces
8	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces
9	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre
10	Nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces	A veces
11	Nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
12	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
13	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
14	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
15	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces
16	Nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces
17	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
18	Nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces
19	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
20	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
21	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
22	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo domingo, 9 de enero de 2022

ESP LAA 22:15 09/01/2022

Nivel de gestión administrativa según planificación

	(f)	%
Bajo	1	3%
Medio	19	59%
Alto	12	38%
Total	32	100%

Nivel de gestión administrativo según la organización

	(f)	%
Bajo	1	3%
Medio	8	25%
Alto	23	72%
Total	32	100%

Nivel de gestión administrativo según la dirección

	(f)	%
Bajo	5	16%
Medio	13	41%
Alto	14	44%
Total	32	100%

Nivel de gestión administrativo según el control

	(f)	%
Bajo	1	9%
Medio	14	44%
Alto	17	53%
Total	32	100%

Anexo 7: Diseño de la propuesta

I. Datos informativos

1.1. Título

Fortalezca la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Pucará, mediante un plan de competencias digitales.

1.2. Entidad

Municipalidad Distrital Pucará

1.3. Lugar

Pucará

1.4. Horas:

20

1.5. Encargado

Castro López, Cornelio

II. JUSTIFICACIÓN

Con el plan de competencias digitales se pretende mejorar la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pucara, debido que muchos de los trabajadores municipales son reacios en aceptar a la tecnología como un instrumento que permite realizar sus labores haciendo uso de diferentes aplicaciones digitales con el fin, de atender cualquier solicitud del ciudadano, asimismo permitirá realizar una eficiente gestión a favor de la población.

III. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Esta propuesta se fundamenta en la teoría del conectivismo, en lo referente a que el aprendizaje es un proceso de auto – organización, además de las habilidades de ver conexiones entre áreas, ideas y conceptos fundamentales, con la finalidad de aprender hay que ser capaz de formar conexiones entre fuentes de información para crear así patrones de información útiles.

Además, los retos expuestos en el escrito, consta de primero conectar a todas las escuelas, familias, personas, en una sola red, autónoma y con característica de escalar sin sacrificar la velocidad o saturar la información, para lo cual los gobiernos regionales, municipalidades, deben apuntar a eso, apostar

por la inversión de nuevas infraestructuras tecnológicas para la conexión de los pueblos y comunidades más alejadas.

a. Fundamentos epistemológicos

La propuesta de un plan de competencias digitales ha surgido de los referentes empíricos de la realidad, al ser interpretados en un plano superior se ha teorizado referente a la necesidad de diseñarla y sugerirla.

b. Fundamentos axiológicos

La fundamentación axiológica del plan de competencias digitales se basó en los principios éticos que propició la propuesta, considerando que los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Pucará, como personas que requirieron procedimientos para orientar su accionar como seres humanos, permitiendo acoplarse a un trabajo eficiente.

c. Fundamentos ontológicos

El plan de competencias digitales, se encuentra enmarcado a la naturaleza de la realidad estudiada de la Municipalidad de Pucará, se ha detallado en la parte central cuyas expresiones se mostraron escasamente alentadora. Ante lo cual constituyó un imperativo la propuesta del plan de competencias digitales, identificando y aclarando las condiciones esenciales que determinaron la identidad, así como la existencia de la problemática descrita tal como se presenta en el Municipio.

IV. Objetivos

Objetivo general

Implementar un plan de competencias digitales para fortalecer la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pucará.

Objetivos específicos

Determinar el nivel de conocimiento en competencias digitales

Diseñar el plan de competencias digitales

V. Principios

a) Responsabilidad

Principio relacionado con el cumplimiento de las labores diarias por parte de los trabajadores administrativos del Municipio de Pucará, asumiendo las consecuencias de las decisiones y acciones para brindar una adecuada gestión. Entendiéndose que se debe entender, que ser responsable manifiesta la pertinencia ante la colectividad (Polo, 2019). La clave es la capacidad de respuesta ante alguna necesidad de la población.

b) Compromiso

Entendiéndose que es el estado como los trabajadores administrativos se identifican con la entidad y con sus obligaciones en el alcance de sus metas (Máñez, 2016). Ante ello, consiste en la capacidad que el trabajador administrativo de la Municipalidad de Pucará, cumple de manera eficiente sus labores.

c) Cooperación

Consta en el principio que está orientado al accionar de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pucará, en la medida que se constituye necesaria la búsqueda relacionada con la generación de conciencia de acoplarse a las herramientas digitales. Además, se debe asumir una actitud cooperante, poniendo en común actividades, recursos y capacidades.

d) Inclusión

Consiste en reconocer la diversidad como valor de manera que todos tienen cabida en una situación de igualdad (Leyva, 2013). Abarca el reconocimiento de las diferencias individuales, asimismo el reconocimiento de acoplar las herramientas digitales en las labores cotidianas, para garantizar una adecuada gestión administrativa por parte de la Municipalidad Distrital de Pucará.

VI. Representación gráfica de la propuesta



VII. Presentación de las estrategias

Tabla 3.

Taller de estrategias innovadoras

Características	Conformada de acuerdo al tema que se dicten. Dicha gestión será dictada por expertos de afuera de la entidad.
Duración	2 reunión de 1 hora
Finalidad	Los trabajadores administrativos aprenderán a conocer las diferentes herramientas digitales, para adquirir tácticas de conocimiento en varios campos de la investigación.

Tabla 4.

Gestión de la información del entorno virtual

Características	Se planeará de acuerdo a las necesidades los trabajadores administrativos, de acuerdo a su horario de trabajo.
Duración	2 reunión de 1 hora
Finalidad	Mejorar la función básica de competencias y dispositivos electrónicos.

Tabla 5.

Taller de manejo de dispositivos digitales

Características	Se planeará de acuerdo a las necesidades los trabajadores administrativos, de acuerdo a su horario de trabajo.
Duración	2 reunión de 1 hora
Finalidad	Aprenderán el manejo de la computadora y dispositivos electrónicos de comunicación.

Tabla 6.*Manejo de equipos de informática*

Características	Se permitirá a los trabajadores administrativos la manipulación de equipos electrónicos informáticos, que les permitirá a desarrollar con normalidad su labor diaria, para así mejorar el aprendizaje.
Duración	2 reuniones de 1 hora
Finalidad	Adaptarse a la complejidad de los equipos de cómputo para conocer dispositivos y funciones electrónicas.

Tabla 7.*Líderes en competencias digitales*

Características	Los seminarios, talleres y planes de adiestramientos, serán dictados por experto en competencias digitales que cumplirán con las expectativas deseadas.
Duración	Consta de dos sesiones de 3 horas
Finalidad	Los trabajadores administrativos aprenderán a manejar herramientas básicas de sistemas operativos en representación multimedia.

Tabla 8.*Presupuesto del plan de competencias digitales*

Descripción	Nivel de Impacto	Recurso	Presupuesto
Seminario de estrategias innovadoras	Alto	Ponente Auditorio Videos Internet	Autogestión

Gestión de la información del entorno virtual	Alto	Ponente Auditorio Internet	Autogestión
Taller de manejo de dispositivo digitales	Alto	Experto en competencias digitales Internet Herramientas digitales	Autogestión
Manejo de equipos de informática	Alto	Experto en competencias digitales Internet Herramientas digitales	Autogestión
Líderes en competencias digitales.	Alto	Experto en competencias digitales Internet Herramientas digitales	Autogestión

Fuente. Elaboración propia

VIII. Metodológicas de la propuesta

El plan de competencias digitales, se desarrollará en 6 talleres, empleando las estrategias correspondientes.

IX. Referencias

- Briones, A. J. (2018). La cooperación como una herramienta de aprendizaje. Una aproximación empírica. <https://www.upct.es/~economia/PUBLI-INO/>
- Leyva, J. J. (2013). De la integración a la inclusión. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación". 13(3), 1-27. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44729878025.pdf>
- Máynez, A. I. (2016). Cultura y compromiso afectivo: ¿influyen sobre la transferencia interna del conocimiento? Contaduría y administración. 61(4). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104216300316>
- Polo, M. A. (2019). La responsabilidad ética. Veritas. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n42/0718-9273-veritas-42-00049.pdf>



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CASTRO LOPEZ CORNELIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PLAN DE COMPETENCIAS DIGITALES PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL MUNICIPIO DISTRITAL DE PUCARÁ", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CASTRO LOPEZ CORNELIO DNI: 27691680 ORCID 0000-0003-1917-963X	Firmado digitalmente por: CCASTROLO2 el 21-01- 2022 00:36:48

Código documento Trilce: INV - 0504210