



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

**Uso de las TIC y servicio al ciudadano en la gestión municipal,
Cajamarca, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Robles Tello, Claudia Cecilia (orcid.org/0000-0001-7741-1105)

ASESORA:

Mtra. Alvarado Leguía, Angela Andrea (orcid.org/0000-0002-1070-0452)

CO-ASESOR:

Dr. Quispe Barra, Marco Antonio (orcid.org/0000-0002-0430-8817)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por su compañía y por permitirme comprender que sus propósitos son mejores que los míos.

A mis padres, Nolberto y María, por su persistente entrega en mi formación y la de mis hermanos.

A mis hermanos, Marco, Edwin y Andrea, por sus constantes enseñanzas de vida.

Agradecimiento

A mi madre, María, por su confianza, aliento y por ayudarme a esclarecer dudas frente a los cuestionamientos de la vida.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
Tipo y diseño de investigación	11
Tipo de investigación:	11
Diseño de investigación:	11
Categorías, sub categorías y matriz de categorización	11
Escenario de estudio	12
Participantes	13
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
Procedimientos	14
Rigor científico	14
Método de análisis de la información	14
Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	15
V. CONCLUSIONES:	29
VI. RECOMENDACIONES:	30
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1	<i>Conceptualización TIC</i>12
Tabla 2	<i>Conceptualización Servicio al Ciudadano</i>12
Tabla 3	<i>Participantes</i>13
Tabla 4	<i>Resultado N.º 01 - Celeridad en los procedimientos administrativos de la entidad</i>14
Tabla 5	<i>Resultado N.º 02 - Transparencia de la información</i>17
Tabla 6	<i>Resultado N.º 03 - Buen funcionamiento de los servicios públicos</i> .19
Tabla 7	<i>Resultado N.º 04 – Minimización de costos</i>21
Tabla 8	<i>Resultado N.º 05 – Fomento de la participación ciudadana</i>22
Tabla 9	<i>Resultado N.º 06 – Servicios públicos que brinda la entidad</i>24
Tabla 10	<i>Resultado N.º 07 – Accesibilidad de los servicios públicos</i>26
Tabla 11	<i>Resultado N.º 08 – Conocimiento de los servicios públicos</i>27

Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar de qué manera el uso de las TIC influye en el servicio al ciudadano de la gestión municipal, Cajamarca, 2022. En ese sentido, el enfoque de la investigación es de ruta cualitativa, tipo básica cuyo diseño fue el fenomenológico, no experimental. La técnica ha sido la entrevista y el instrumento la guía de entrevista estructurada; la población estuvo conformada por seis servidores públicos de la gestión municipal de Cajamarca. Entre los resultados, se obtuvo: 1. La totalidad de participantes consideran que el uso de las TIC sí contribuye con la celeridad en los procedimientos administrativos de la entidad, 2. Los participantes consideran que las TIC sí contribuyen con la transparencia de la información, 3. Los entrevistados concuerdan que el uso de las TIC sí brinda un buen funcionamiento de los servicios públicos, 4. Los participantes entrevistados afirman que a través del uso de las TIC se minimizan los costos empleados por las entidades públicas. Finalmente, se concluyó que: el uso de las TIC influye de manera positiva en los servicios que se brinda a la ciudadanía, es decir mejora la calidad de vida y aumentan la competitividad y productividad de la gestión municipal.

Palabras clave: TIC, Servicios Públicos, Servicio al Ciudadano.

Abstract

The objective of this study was to determine how the use of ICT influences the service to the citizen of municipal management, Cajamarca, 2022. In this sense, the focus of the research is qualitative, a basic type whose design was the phenomenological, not experiential. The technique has been the interview and the instrument the structured interview guide; the population was made up of six public servants of the municipal management of Cajamarca. Among the results, it was obtained: 1. All the participants consider that the use of ICT does contribute to the speed in the administrative procedures of the entity, 2. The participants consider that ICT does contribute to the transparency of information, 3. The interviewees agree that the use of ICT does provide a good functioning of public services, 4. The interviewed participants affirm that through the use of ICT the costs used by public entities are minimized. Finally, it was concluded that: the use of ICT positively influences the services provided to citizens, that is, it improves the quality of life and increases the competitiveness and productivity of municipal management.

Keywords: ICT, Public Services, Citizen Service.

I. INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han contribuido significativamente en las comunicaciones efectuadas por círculos sociales, políticos y económicos; actualmente los individuos prefieren realizar sus diligencias a través de la virtualidad pues supone una mayor eficacia en los trámites llevados a cabo por ahorrar tiempo y dinero al efectuarlos desde su hogar. Los ciudadanos exigen en la actualidad que los servicios prestados por el Estado supongan un alto nivel de transparencia y eficiencia, que les permita además conocer de las actuaciones de sus gobernantes creando de esa forma mayores niveles de confianza entre gobierno-ciudadano (Cosquillo, 2019).

Conforme al ranking publicado por la consultora Accenture, el país de Canadá ha ocupado el lugar número uno respecto a mayor desarrollo del Gobierno Electrónico, seguidamente destacan los países de Australia, Singapur, Noruega, Holanda, Reino Unido y Dinamarca, dichas posiciones les fueron atribuidas por los servicios de la administración pública con enfoque en el ciudadano, además del alto nivel de difusión de internet en la ciudadanía (Ávila, 2014). Asimismo, la Unión Europea adoptó un enfoque sobre el cual se debe revestir de gran importancia la cercanía del gobierno con la ciudadanía, es por ello que, dicha visión se reflejó en el modelo implementado como: la ventanilla única virtual, medio que permitió a los ciudadanos europeos cambiar la percepción respecto a la administración pública, la cual se deducía como una burocracia, la misma que obstaculizaba la relación entre el Estado y su ciudadano (Ávila, 2014).

En Latinoamérica, aproximadamente se destina tres millones de dólares a gobierno electrónico el cual refleja el 9% de su inversión anual en tecnología, dicha cifra refleja una gran inclinación por solucionar las brechas digitales existentes, además de atender las necesidades de la población a través del uso de recursos tecnológicos (Ávila, 2014).

En el Perú, las herramientas tecnológicas han sido parte fundamental para obtener un mayor acercamiento con el ciudadano, sin embargo, la escasa capacidad de gestión de las entidades y la deficiente infraestructura tecnológica han limitado los esfuerzos por mejorar la administración pública (Manríquez,

2019). Dicha situación no es exclusiva de las entidades públicas, esta realidad alcanza también a los ciudadanos, en virtud a que las herramientas digitales no se encuentran al alcance de todos los peruanos pues aún existen zonas a nivel regional y local donde el nivel de uso de las TIC es ínfimo debido a la falta de acceso a internet lo que supone que la brecha digital entre el ciudadano y el Estado es elevada (Guevara, 2013), situación que claramente se ha evidenciado con el poco seguimiento que han tenido el correcto uso de los aplicativos implementados por entidades públicas. De acuerdo al reciente informe “Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares” publicado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, en el tercer trimestre del 2021 el acceso a internet en los hogares del país alcanzó al 55,0% puntos porcentuales, el cual refleja que existen hogares aunque no tienen acceso a las TIC necesarias para que exista una real comunicación ciudadano-gobierno, lo cual los servicios públicos que se presten no serán eficientes en su totalidad por el nivel de alcance en el servicio al ciudadano.

En la administración pública peruana se estableció el primer paso a la modernización en el año 2002 con la promulgación de la Ley N.º 27655, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, esta ley tenía como finalidad obtener un mayor nivel de eficiencia dentro del Estado definiendo como eje la mejora del servicio que se brinda al ciudadano; en el 2013 se promulga la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 como parte del proceso de modernización y mejoramiento de la administración pública luego de que se haya efectuado un análisis situacional y haber determinado la problemática por la cual atravesaban las instituciones públicas, dicha política de modernización avizora un nuevo enfoque con la publicación del D.S. N.º 103-2022-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 cuya dirección es responder con las expectativas y necesidades de la ciudadanía a través de la creación de valor público.

Parte de la modernización, son también la implementación de tecnologías digitales en las entidades del Estado para el uso estratégico de mecanismos que contribuya a la prestación de servicios y coordinación de los tres niveles de gobierno; las disposiciones que regulan el uso de las TIC en el Perú se

encuentran regulado por el Decreto Legislativo N.º 1412, Ley de Gobierno Digital, cuyo objeto es garantizar la confianza de los ciudadanos por medio de los servicios digitales.

El servicio al ciudadano es el eje central por el cual se realiza la implementación de estrategias que coadyuven en la generación de valor público; se entiende que ciudadano es aquella persona ya sea natural o jurídica que reside en territorio nacional o fuera de este y se relaciona con la administración pública (CLAD, 2007).

Así, la implementación del gobierno electrónico no se encuentra enfocado sólo en la modernización del Estado, sino principalmente se enfoca en el reconocimiento del derecho a la participación ciudadana en la gestión pública contribuyendo de esa forma a una administración pública transparente en igualdad de oportunidades. En dicho contexto, se ha planteado la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera el uso de las TIC influye en el servicio al ciudadano de la gestión municipal, Cajamarca, 2022?

Esta investigación se justifica al evidenciarse la necesidad de mejorar los servicios públicos que se brindan al ciudadano a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación; a nivel teórico, se asocia con la investigación realizada por Manríquez (2019) quien analizó la funcionalidad de diez sitios web de gobiernos locales mexicanos y a partir de dicho análisis determinó que la implementación de tecnologías en la administración pública impacta de manera significativa en el nivel de vida de las personas, es por ello que esta investigación pretende contribuir como base de conocimiento referencial para los gobiernos locales peruano.

En el sentido social, se justifica por la información relevante que aportará a la comunidad científica y a la sociedad debido a que los resultados que se obtengan se encontrarán validados a través de instrumentos científicos; permitiendo identificar las falencias y aciertos de las actuales Tecnologías implementadas en la administración pública, cuya propuesta de mejora se encontrará centrado en el ciudadano.

A nivel metodológico, se justifica porque los métodos de comprobación de datos a través de la recolección, análisis y procesamiento de información va a permitir determinar la importancia y relevancia del uso de las TIC en la calidad de los servicios que se brinda al ciudadano.

Por tal motivo, el objetivo general planteado fue: Determinar de qué manera el uso de las TIC influye en el servicio al ciudadano de la gestión municipal, Cajamarca, 2022. Teniendo como objetivos específicos: Oe1: Describir de qué manera el uso de las TIC se relacionan con la celeridad en los procedimientos administrativos de la Gestión Municipal, Cajamarca, 2022., Oe2: Determinar cómo el uso de las TIC contribuye con la transparencia de la información en la Gestión Municipal, Cajamarca, 2022., Oe3: Identificar si el uso de las TIC se relaciona con el buen funcionamiento de los servicios públicos en la gestión municipal, Cajamarca, 2022., Oe4: Determinar si el uso de las TIC como fuente de información se orienta al servicio del ciudadano en la gestión municipal, Cajamarca, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el desarrollo del presente capítulo se abordarán los antecedentes a nivel internacional y nacional además de las conceptualizaciones que tienen como punto de referencia las variables desarrolladas en la investigación, las cuales son: TIC y Servicio al Ciudadano. En ese sentido, dentro del contexto internacional:

Quinayás (2017) a través de su tesis de investigación sobre las TIC como parte de las Políticas Públicas en Colombia planteó en su objetivo general determinar si la administración municipal de Colombia formula sus políticas desde un punto de vista asistencial considerando las TIC en su formación para la aplicación en la ciudadanía. La investigación fue de tipo cualitativa empleando como método principal el estudio documental lo que permitió al autor revisar la legislación colombiana, artículos de carácter internacional y efectuar un mapeo de descripción socioeconómica a través del uso de las TIC. En ese sentido, se concluyó que la investigación permitió comprobar que la formulación de políticas públicas para la población ha sido eficiente y que además las tecnologías de la

información contribuyen al entendimiento sin que existan confusiones al momento de replicar cada acción estatal.

Mejías (2018), desarrolló el artículo de investigación sobre gobierno electrónico en El Salvador. El propósito principal de dicho estudio fue de compilar información sobre el uso y manejo en las páginas web de los ministerios, para dicho efecto se aplicó un diseño descriptivo efectuando además revisión documental. Entre las conclusiones se determinó que existen limitaciones en las plataformas implementadas ya que no es posible efectuar todos los trámites de manera online debido a la obligatoriedad de la presencia del usuario en la entidad para su verificación e identificación del administrado, lo que determina la reincidencia en trámites burocráticos por la lentitud e ineficiencia además de la complejidad de uso de las páginas web.

Manríquez (2019) en su estudio referido a las TIC y su uso para con la ciudadanía a través de los canales de comunicación como las páginas web en los municipios locales de México, refiere que dichos medios tecnológicos no sólo deben limitarse o convertirse en canales de comunicación si no que estos deben servir además para mejorar, fortalecer los lazos y la relación con la ciudadanía, para ello analiza los usos potenciales que se pueden efectuar a las TIC como alternativa de solución a la escasa interacción autoridad-ciudadano. El objetivo de dicha tesis es la de incorporar el uso de las tecnologías en el ámbito estatal centrándose en la implementación de las páginas web como vínculo comunicativo primordial, para esto aplicó dentro de su marco metodológico la técnica de análisis de contenido cuantitativo para medir los sitios web de los gobiernos locales. En líneas generales, como parte de sus conclusiones determinó que la implementación de las TIC incide de manera directa en la calidad de vida de los ciudadanos, además de esto, se constituye como estrategia primordial para mejorar la comunicación ciudadano-gobierno.

El autor Velasco (2020) planteó una investigación referida a la aplicación de inteligencia artificial para asistir de manera electrónica en los servicios públicos en Argentina. De primera mano pudo constatar la urgente atención que se debe brindar a los administrados sobre la necesidad de utilización de los servicios públicos en dicho país, ya que las deficiencias y la alta burocratización en el

Estado limitaba la asistencia prioritarios de los servicios públicos básicos y plantea la utilización de la inteligencia artificial como una de las alternativas de solución. En ese sentido, como objetivo general establece si al proveer servicios públicos a través de la TIC se determina la proactividad de estos. La metodología empleada fue descriptiva, estableciendo como parte de sus conclusiones que en la administración pública se requiere de tiempo y esfuerzo superior al que se emplea, ya que la innovación tecnológica determina la calidad del servicio que se brinda a la ciudadanía, pero para determinar la efectividad de estos se requiere constituir bases sólidas en el gobierno para modernizar el estado y poder sustentar el requerimiento de la población.

Entre los antecedentes nacionales, se tiene a Chucuya (2017) plantea en la misma línea, ejecutar un sistema de gobierno electrónico con la finalidad de transparentar los servicios que se brinda a la ciudadanía además de que estos formen parte y sean partícipes de acción y decisión que realicen los gobernantes. Este estudio se basó en un modelo experimental, el mismo que se inicia con una fase de prueba previa para continuar con el diseño y análisis de la investigación. Se concluye categóricamente que el establecimiento de un gobierno electrónico evidencia un claro rasgo de mejoramiento en el sistema de gestión documentaria además de la implementación de pagos en línea que han contribuido a la dinamización de los procedimientos generando mayores ingresos para la entidad.

Para Rodríguez (2018), en su investigación planteada a los gobiernos locales y su sistema de modernización a través de la digitalización del sistema tributario, refiere que por medio de la tributación se determinan las principales obligaciones del ciudadano para con el Estado, sin embargo, acceder a estos servicios para dar cumplimiento con sus deberes requiere de una gran inversión de esfuerzo y tiempo, es por ello que plantea como propósito principal de la tesis establecer la implementación de un sistema electrónico en gobierno local del distrito de San Luis que permita la sistematización de las obligaciones tributarias. Sobre la metodología plantea el diseño descriptivo – explicativo con enfoque cuantitativo que permita medir el nivel de cumplimiento de las obligaciones tributarias a través del uso de las TIC. Como parte de su conclusión refiere que existen

limitaciones tecnológicas en la administración pública para que de manera eficiente se pueda realizar la utilización de medios tecnológicos y es por ello que no se obtendrían los resultados esperados, esto sin contar la alta brecha digital que subsiste aun entre la ciudadanía lo cual es una fuerte limitación dentro de nuestra administración pública.

En la investigación sobre el gobierno electrónico realizado por Choquenaira (2018) se expuso las limitaciones en el acceso a los servicios públicos digitales para la población quechua hablante, manifestando el autor que por la complejidad del uso además del idioma predeterminado de los sistemas digitales imposibilita que parte de la población cuyo idioma principal es el quechua no puedan acceder de manera igualitaria a estos sistemas implementados en la administración pública. Como parte de la metodología, el enfoque utilizado fue el cualitativo y diseño etnográfico, lo cual le permitió al investigador demostrar que como parte de la estrategia de modernización, la implementación de canales digitales y uso de las TIC son sumamente trascendentes dentro los aparatos del Estado, sin embargo, esto no cumple con la finalidad por la cual son implementados, la cual es el acceso prioritario a los servicios públicos para la población, ya que los grupos quechua hablantes son excluidos por el idioma predeterminado como es el castellano, aunado a ello la brecha digital existente en la zonas rurales del Perú.

Infante (2019) en su tesis de investigación referente al gobierno electrónico e implementación de las TIC afirma que su ejecución se vincula de manera directa con los procedimientos realizados la RENIEC y que la finalidad de la realización de un sistema electrónico se encuentra dirigido básicamente a los usuarios para una mejor atención. El estudio está basado en un enfoque cuantitativo de tipo básico con diseño no experimental aplicado a 48 servidores públicos de la entidad, como parte de los resultados se evidenció que la implementación de sistemas electrónicos ha simplificado los accesos al sistema documentario así como a otros servicios que brinda la entidad, por otro lado, se demostró además que antes de efectuar la implementación de TIC es necesario que se oriente o capacite al personal con la finalidad de que éstos tengan acceso y usen de manera simple los sistemas implementados, para ello se tendrá que proporcionar

los accesos necesarios sin restricciones a los sistemas de la entidad para aquellos trabajadores que asuman la responsabilidad de su utilización.

El investigador León (2020) desarrolla la investigación referida a los servicios públicos y su digitalización además del servicio que se brinda al ciudadano en una entidad pública, manifiesta a través de su estudio que las entidades públicas en el marco de la modernización del Estado Peruano plantean diversas herramientas de digitalización a través del uso de las TIC que contribuye significativamente al acercamiento Estado-ciudadano. Como objetivo principal plantea determinar de qué manera la digitalización de los servicios públicos contribuyen a la eficiencia de los procedimientos empleados en la entidad para brindar un mejor servicio al ciudadano. En la metodología planteada se estableció un enfoque de carácter cuantitativo, transversal-correlacional. Concluye el autor planteando que la digitalización además de contribuir a la modernización del Estado, simplificación de los procedimientos administrativos, mejora la calidad del servicio que se brinda al ciudadano además de prevalecer un nivel de comunicación eficiente entre Estado-ciudadano.

Balvín (2021) quien desarrolla su investigación sobre la atención al ciudadano y el uso que se realiza a las TIC, donde establece como objetivo principal determinar si la aplicación de las TIC mejora el servicio que se brinda a la ciudadanía de la Unidad de Gestión Local de Ventanilla – Callo, y para cuyo objeto aplica como metodología un enfoque mixto es decir analiza tanto datos cualitativos como cuantitativos, con un diseño no experimental y estudio transversal, lo cual permite al autor plantear como alternativa de solución las TIC y sus herramientas para una comunicación eficiente con la ciudadanía y obtener de esa forma como conclusión que la aplicación de TIC mejora el servicio de atención que se brinda al ciudadano ya que las herramientas digitales que se aplican son de fácil accesibilidad.

El autor Cabanillas (2021) a través de su estudio Guidance to citizens on municipal taxes with conversational assistant technology plantea implementar nuevas tecnologías en la administración públicas a través de la incorporación de un chatbot en el pago de tributos municipales; dicha investigación fue de enfoque cuantitativo planteándose como objetivo general las determinar diferencia de

resultados obtenidos a través de la aplicación del chatbot y la tradicional orientación que se brinda a la ciudadanía, en donde obtuvo como conclusiones los ciudadanos estuvieron de acuerdo con la implementación del chatbot por lo que tuvo un respaldo favorable por parte de la población.

Por otro lado, es importante mencionar el marco conceptual de las principales categorías de nuestra investigación, entre las que se encuentran: TIC y servicio al ciudadano. En primer término, referir la evolución de las TIC a través de la historia permitirá vislumbrar un escenario general sobre los fenómenos que han permitido la conectividad de la ciudadanía. Las telecomunicaciones, como parte del avance tecnológico, representa en la actualidad la información digitalizada lo cual contribuye en la modernización de la información (Jódar,2009).

Las TIC evolucionan de manera acelerada con el transcurrir de los años ya que forma parte de la modernización y globalización, éstas varían considerando el patrón tecnológico que antecede a cada variación. Huidobro (2007) hace uso del término TIC para referirse a herramientas de carácter tecnológico además de cada innovación que se realice que contribuya a mejorar la utilización de recursos y permita un mejor funcionamiento en la sociedad ya que a través de la constitución de canales de comunicación permite el acceso a información de manera rápida y eficiente.

En el siglo XXI las TIC se basan principalmente en la digitalización de la información, según refiere el autor Macacu (2005), la utilización de estos se plasma en el uso de dispositivos tecnológicos que transforman información escrita en información digital, sólo las TIC y su uso pueden hacer posible la digitalización de cada proceso que se requiera implementar, lo cual constituye claramente una ventaja en el marco de la modernización, a diferencia de cualquier otro sistema que podría suponer información diferenciada en el uso de datos.

De manera gradual, con el transcurso de los años y con la implementación de diversos medios tecnológicos se han creado redes que para cuya utilización ha sido necesario agenciarse de la conectividad del internet (Finquelievich,2016). El internet ha significado una herramienta importante en el marco de la

globalización ya que su rapidez conjuntamente con la tecnología utilizada ha logrado que se convierta en la principal herramienta a utilizar en el mundo moderno.

En un estudio realizado por Purón (2017) evidenció que en distintos países de América del Sur se han dado inicio a nuevos planteamientos como el uso móvil del gobierno, el cual se encuentra orientado básicamente a replicar tecnologías de la información y comunicación de gobiernos locales de cada país, entre las cuales se encuentra el uso de redes sociales e implementación de sistemas virtuales para simplificar el uso del servicio al ciudadano.

Según Gutiérrez (2015) el uso de un teléfono celular se ha impartido de manera tan rápida que en diversos sectores de la sociedad pueden tener acceso al servicio de telefonía móvil, indistintamente a sus características como origen, raza, condición económica, pueden hacer uso de estos. Este objeto se ha convertido en una herramienta de uso diario que permite acceder a todo tipo de información a través de un “clic”.

De acuerdo al CLAD (2007) precisa que la contribución al desarrollo de la sociedad se ejecuta a través del uso efectivo de las TIC puesto que actualmente tanto el conocimiento como la información se comparte a través de las redes lo cual coadyuva y fortalece el desarrollo cultura y de las lenguas.

En la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007) se establece entre sus principales finalidades mejorar los servicios públicos que se proveen a los ciudadanos a través del uso de las TIC, contribuyendo a la transparencia de la información y de su acceso inmediato siendo estos a la vez eficientes y eficaces, además del fomento del uso de los medios electrónicos y la sensibilización a las entidades del Estado para que sean las primeras en ofrecer los servicios por medio de las Tecnologías de la Información.

III. METODOLOGÍA

El enfoque de la investigación es de ruta cualitativa puesto que busca principalmente comprender fenómenos de manera sistémica, examinando en primer término los hechos para luego efectuar la revisión de estudios en la materia; ambas acciones se realizan simultáneamente con la finalidad de establecer una teoría que respalde lo ocurrido en la realidad (Hernández, 2018).

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

El tipo de la investigación desarrollada es básica; puesto que se busca conocer el uso de las TIC y servicio al ciudadano a través del análisis teórico, contribuyendo de esa forma a enriquecer el conocimiento del tema planteado y que este sirva de base para futuras investigaciones en la materia (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Diseño de investigación:

El diseño de investigación planteado es el diseño fenomenológico puesto que se ha efectuado un análisis de las respuestas brindadas por los entrevistados desde una posición interpretativa y determinante que conllevará a realizar el análisis del uso de las TIC y servicio al ciudadano desde una la perspectiva de cada actor involucrado (Fuster, 2019).

3.2. Categorías, sub categorías y matriz de categorización

Resulta trascendental efectuar el análisis de las categorías y subcategorías de la investigación, debido a que coadyuvará con la delimitación del estudio (Pérez, 2017).

Tabla N° 01: Conceptualización TIC

CATEGORÍA: TIC	SUB CATEGORÍAS
<p>Conceptualización: Las Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC consiste en la adopción de diversas vías tecnológicas a través de las cuales se conecta e interactúa con los ciudadanos e instituciones de la administración pública (Criado y Ramilo, 2001).</p>	<p>-Celeridad en los procedimientos administrativos. -Transparencia de la información. -Buen funcionamiento de los servicios públicos. -Empleabilidad de recursos tecnológicos. -Participación ciudadana.</p>

Nota. Elaboración propia.

Tabla N° 02: Conceptualización Servicio al Ciudadano

CATEGORÍA: SERVICIO AL CIUDADANO	SUB CATEGORÍAS
<p>Conceptualización: Se refiere a que desde el interior de una entidad de la administración pública se adoptan acciones para brindar servicios orientados a la calidad de estos, los cuales generan impacto en la calidad de vida del ciudadano (PCM, 2015).</p>	<p>-Satisfacción del usuario. -Conocimiento de los servicios públicos.</p>

Nota. Elaboración propia.

3.3. Escenario de estudio

El desarrollo de la investigación se efectuó en el ámbito de la provincia de Cajamarca, ciudad que se encuentra ubicada en el norte del país a 2.720 msnm. Su población, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), está representada por 1 507 486 habitantes, se encuentra dividida en 13 provincias y 127 distritos. Específicamente, se realizó la aplicación de la entrevista en una entidad pública que representa al gobierno local de la región Cajamarca.

3.4. Participantes

Se efectuó la aplicación de nuestro instrumento a seis (06) servidores públicos del gobierno local de Cajamarca, entre los cuales tres (03) representan a la Unidad de Informática y Sistemas y tres (03) pertenecen al área de Servicio de Administración Tributaria-SAT; dichos servidores, en el marco del desempeño de sus funciones, desarrollan actividades que se encuentran vinculadas con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC y servicio al ciudadano, lo cual va a contribuir de manera significativa en la aplicación de nuestro instrumento de investigación.

Tabla N° 03: Participantes

Participante	Cargo
Participante N° 01	Analista de Sistemas PAD.
Participante N° 02	Especialista de Informática.
Participante N° 03	Administrador de Red.
Participante N° 04	Terminalista de Servicios.
Participante N° 05	Orientador de Servicios SAT.
Participante N° 06	Orientador de Servicios SAT.

Nota. Elaboración propia.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el marco de una investigación, recolectar información es sumamente importante, dicha importancia no radica en medir variables y analizar estadísticas, sino en sumar información que permita examinar a profundidad la materia de investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

Nuestra investigación sostiene un enfoque cualitativo en donde se analizará la percepción de los sujetos participantes quienes son especialistas en el área de tecnologías de la información y servicio al ciudadano, es por ello que el instrumento que se aplicará es la entrevista. El autor Fernández (2020) manifiesta que para este tipo de investigaciones la aplicación de la técnica entrevista es la más utilizada, sin que esto signifique que la aplicación de otras técnicas e instrumentos no sean confiables.

3.6. Procedimientos

En primer término, se procedió a identificar la problemática que dio inicio al presente estudio, el cual es el uso de las TIC y servicio al ciudadano, luego se procedió a recoger información que permita establecer tanto los antecedentes como el marco conceptual y para ello se realizó la búsqueda y revisión de artículos, tesis, libros, etc. Luego, se estableció la metodología aplicable, así como la técnica e instrumentos que permitieron recopilar la información necesaria para que ésta sea analizada a través de los resultados y su discusión, estableciendo de esa forma las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

3.7. Rigor científico

Hernández (2014) asevera que los aspectos científicos y de integridad deben ser considerados durante el desarrollo de una investigación. En ese sentido, en un trabajo de investigación de carácter cualitativo el rigor científico se relaciona principalmente con la revisión, análisis de datos, descripción e interpretación de estos, para ello se efectúa la revisión de artículos científicos que contribuya con investigación del trabajo que se desarrolla.

3.8. Método de análisis de la información

El método de análisis de datos aplicable a la presente investigación es el análisis cualitativo, el mismo que permite explorar los cuestionamientos como “qué”, “por qué” o “cómo”, para tal fin se ha empleado la transcripción de la entrevista el cual va a permitir explorar la información recopilada de los participantes y sus respuestas y a partir de esto elaborar nuestras conclusiones.

3.9. Aspectos éticos

En el marco del desarrollo del presente trabajo de investigación se ha respetado la propiedad intelectual de cada autor materia de revisión en el ámbito nacional e internacional, precisando esto en las citas y referencias, además, la información que fue brindada por los entrevistados participantes cuenta con la respectiva autorización y consentimiento informado, por ello se respetarán las opiniones sin efectuar manipulación alguna con la finalidad de variar la naturaleza de la investigación. Se ha tenido en consideración la

Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 281-2022-VI-UCV, documento que aprueban los lineamientos decretados por la Universidad César Vallejo para considerar en la estructura de desarrollo en la tesis de posgrado.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este segmento se evidenciarán los resultados obtenidos a partir de la aplicación de nuestra entrevista a seis (06) servidores públicos de un gobierno local en la ciudad de Cajamarca, es por ello que cada opinión se segmentará y relacionará con los objetivos específicos planteados en la presente investigación.

Objetivo específico N° 01: Describir de qué manera el uso de las TIC se relaciona con la celeridad en los procedimientos administrativos de la Gestión Municipal, Cajamarca, 2022.

Tabla N° 04: Resultado N° 01 – Celeridad en los procedimientos administrativos de la entidad.

Pregunta: ¿Considera usted que el uso de las TIC contribuye con la celeridad en los procedimientos administrativos de la entidad?		
Participante	Respuestas	Conclusión
01	Sí, reduce de manera importante el tiempo requerido para que un documento llegue a su oficina de destino y coadyuva a la eficaz notificación.	La totalidad de participantes consideran que el uso de las TIC sí contribuye con la celeridad en los procedimientos administrativos de la entidad, debido a que la información recibida es trasladada al área de destino con mayor celeridad e inmediatez, logrando de esa forma eficiencia en la gestión pública por la reducción de tiempo.
02	Sí, porque la información en dichos procedimientos puede ser compartida instantáneamente y entre varias personas ayudando que la información llegue más rápido a más personas con la misma velocidad y por ende obtener una respuesta más rápida.	
03	Sí, porque ayudan de alguna manera a minimizar tiempo y permite la transmisión de todo tipo de información.	
04	Sí, toda vez que agiliza los procesos administrativos, además el uso de las TIC permite lograr una gestión pública eficiente.	
05	Sí, considero que el uso de las TIC a contribuido con la celeridad de los	

	procedimientos ya que al no utilizar mucho papeleo no existe la preocupación de que el documento se extravíe y el mismo usuario puede dar seguimiento a su documento sin necesidad de ir a la entidad.	
06	Sí, el uso de las TIC influye positivamente respecto al tiempo necesario para ejecutar los procedimientos administrativos de la entidad.	

Nota: Elaboración propia.

Los seis (06) participantes entrevistados afirman que el uso de las TIC contribuye con la celeridad de los procedimientos administrativos por la inmediatez en la atención de las solicitudes efectuadas por los administrados, obteniendo de esa forma una respuesta más eficaz y eficiente sin que medie la necesidad de trasladarse hasta las instalaciones de la entidad para obtener una pronta respuesta, lo cual mejora la relación entre Ciudadano-Gobierno ya que se abre una ventana para las entidades de la Administración Pública de mejorar sus procedimientos administrativos al poder realizar la atención de un gran número de ciudadanos sin limitación de horarios, ya que pueden acceder en cualquier momento del día.

El uso de las Tecnologías de la Información ha contribuido de manera significativa en la atención documental de los procedimientos administrativos instaurados en cada entidad esto se evidencia con la reducción de dilaciones infundadas aminorando de esa forma el uso del papel, siendo inclusive una buena práctica implementada por diversas instituciones públicas a través de la campaña “papel cero”. Sin embargo, el meollo no es este, sino atender de manera prioritaria cada petición que realice el administrado, lo cual se evidencia con la abreviación de plazos y el acceso al que tienen los ciudadanos para conocer sobre sus procedimientos, el mismo que se pueden realizar a través de un correo electrónico, uso de aplicativos e inclusive por la página web implementada por parte de cada entidad. La celeridad se ha constituido como un derecho fundamental del ciudadano, constituyéndose e inclusive como uno de los principios rectores de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N.º 27444.

No basta únicamente con su implementación, sino se debe tener en cuenta además la gestión de las TIC poniendo en conocimiento a la ciudadanía de su utilidad, siendo accesibles sin que medie algún tipo de procedimiento complejo y engorroso, por el contrario, se deben otorgar las facilidades necesarias para que el administrado acceda a estas sin la necesidad de acercarse hasta las instalaciones de la entidad para realizar consulta o dar seguimiento a sus trámites administrativos, por el contrario, pueda efectuar estos desde la comodidad de su hogar. En esa misma línea, Montero (2017) evidenció en su investigación que realizar un correcto uso de las TIC va a contribuir a incrementar los niveles de eficiencia y eficacia debido a la reducción de tiempos en la atención documental y de otros trámites administrativos, a esto le denomina celeridad.

Objetivo Específico N° 02: Determinar cómo el uso de las TIC contribuye con la transparencia de la información en la Gestión Municipal, Cajamarca, 2022.

Tabla N° 05: Resultado N° 02 – Transparencia de la información.

Pregunta: ¿Considera usted que la información publicada a través de las TIC implementadas por la entidad es transparente?		
Participante	Respuestas	Conclusión
01	Sí, la rauda publicación la posibilidad de revisión por parte de los ciudadanos transparentan el procedimiento.	En cierta parte, los participantes consideran que las TIC sí contribuyen con la transparencia de la información, sin embargo, dos de los entrevistados disertan de dicha aseveración, pues manifiestan que aún existen falencias dentro de los sistemas electrónicos de la administración pública, como la actualización oportuna de la información, además de que aun persiste la burocratización de los procedimientos en la entidad a pesar de las digitalización de los mismos, además, la información no es
02	No del todo, hay diferentes factores que pueden dañar la transparencia de dicha información, ya sea a nivel funcional o motivos de corrupción.	
03	Sí, porque es una herramienta implementada con el objetivo de integrar a la ciudadanía, y en base a ello se pueda ayudar en la toma de sus decisiones.	
04	No, porque las TIC implementadas no contienen información actualizada, situación que genera desconfianza, además se continúa con el tema burocrático.	
05	Si considero que es transparente, ya que se incorpora en la página web toda la información necesaria.	

06	Considero que es transparente en la medida que la información fuente también lo es, el uso de las tecnologías de la información en ningún caso transparenta en sí misma la información.	transparente en sí, sino por el contrario, esta debe ser transparente a través de la publicación oportuna.
----	---	--

Nota: Elaboración propia.

De la totalidad de entrevistados, cuatro (04) consideran que las TIC sí contribuyen a la transparencia de la información en la Gestión Municipal en el sentido que la rapidez en que se publica la información por medio de las TIC transparenta el procedimiento ya que los ciudadanos tienen acceso en el menor tiempo posible, además cumple con el objetivo de su implementación que es la de ayudar en la toma de decisiones de los administrados, sin embargo, dicha información no es transparente por sí misma, sino por el contrario, la entidad encargada de informar a la ciudadanía debe publicar información real. Por otra parte, Dos (02) de los entrevistados consideraron que existen factores que distorsiona la información y por lo tanto no cumple con su finalidad, dichos factores a los que se hace referencia son el encubrimiento de actos de corrupción, además se precisó que, la información publicada en el portal web y otros medios electrónicos implementados no se encuentran actualizados pues sólo se publica para cumplir con las exigencias prevista en la norma.

El derecho de acceso a la información se encuentra regulada en nuestra normativa nacional, la cual tiene la finalidad de dar alcance a todos los ciudadanos sobre las actuaciones que realizan las entidades de la administración pública, sin embargo no es ajeno a la realidad que aún existen entidades que no revelan su información o actuaciones a través de las plataformas digitales implementadas para tal fin, es el caso de la entidad sobre la cual se aplicó nuestro instrumento de investigación, en cierta parte los participantes coincidieron que la información publicada por parte de la entidad no es transparente en su totalidad, esto se ha corroborado a través de nuestro acceso a sus plataformas digitales implementadas y se verificó que efectivamente existe información desfasada, lo cual no cumple con la finalidad de la implementación de la Ley de Acceso a la Información Pública ni la finalidad de transparencia por la que se implementan las TIC.

En la actualidad, ha surgido la necesidad de las entidades públicas de agilizar sus procedimientos y transparentar sus actuaciones, para ello no existe una mejor herramienta que las TIC ya que estas son de fácil uso y acceso, además contribuye con la modernización de la gestión de gobierno. Esta aseveración coincide con lo establecido por el autor Contreras (2018) quien manifestó que existe relación directa entre las TIC y la gestión administrativa ya que son herramientas que coadyuvan a la modernización del Estado pero que sobre todo brindan soluciones inmediatas y transparentes a los ciudadanos.

Objetivo específico N° 03: Identificar si el uso de las TIC se relaciona con el buen funcionamiento de los servicios públicos en la gestión municipal, Cajamarca, 2022.

Tabla N° 06: Resultado N° 03 – Buen funcionamiento de los servicios públicos.

Pregunta: ¿De acuerdo a su percepción, con el uso de las TIC la entidad brinda un buen funcionamiento de los servicios públicos?		
Participante	Respuestas	Análisis
01	Sí, debido a que simplifica los procedimientos y reduce plazos sin perder la calidad del servicio.	Los entrevistados en su mayoría concuerdan que el uso de las TIC sí brindan un buen funcionamiento de los servicios públicos puesto que la población, en un gran porcentaje, tienen acceso al libre uso de las tecnologías, lo cual facilita las comunicaciones entre las entidades públicas y la población. Por otra parte, dos de los entrevistados consideran que no siempre contribuye al buen funcionamiento de los servicios públicos ya que la falta de actualización limita el acceso oportuno a los servicios que requieren los administrados, además la implementación de estos hasta cierto punto se ha convertido en meras
02	Sí, porque hay una mejor comunicación entre servidores y administrados, además de la disminución de costos.	
03	No siempre, debido a la falta de actualización de la información limita el acceso en su momento.	
04	No, considero que la implementación de las TIC es mera formalidades, más no se han dispuesto acciones efectivas.	
05	Sí, ya que en la actualidad la mayoría de la población cuenta con acceso a la tecnología, facilitando el buen funcionamiento de los servicios públicos.	
06	Sí, el uso de las tecnologías de la información consigue que los servicios que brinda la entidad sean más accesibles para la colectividad y el anexo de manuales digitales de uso efficientiza el empleo de estos.	

		formalidades para dar cumplimiento a la normativa que establece su obligatoriedad.
--	--	--

Nota: Elaboración propia.

Cuatro (04) entrevistados indicaron que el uso de las TIC sí se relaciona con el buen funcionamiento de los servicios públicos, puesto que los ciudadanos en su mayoría cuentan con acceso libre a las tecnologías que facilita la comunicación entre la entidad y el administrado y al ser los procedimientos más ágiles y con menores plazos el servicio que se brinda es eficiente otorgando un buen funcionamiento del servicio público; por otro lado, dos (02) entrevistados afirmaron que no se puede brindar un buen servicio público ya que la información u otro servicio se ejerce por una mera formalidad y no se brinda una atención prioritaria a las necesidades de la población.

Ante el surgimiento de una necesidad pública, ya sea esta de carácter económico o material, hacemos uso de los servicios públicos, para ello se recurre a las entidades públicas competentes con la finalidad de que atiendan eficientemente la petición del administrado. La implementación de las TIC ha coadyuvado al mejoramiento en la atención de los servicios públicos que brindan las instituciones, por la atención prioritaria y el acceso inmediato al que tienen los ciudadanos, sin embargo no basta únicamente con la implementación de esto sino también se requiere de otros elementos para lograr la efectividad del servicio, como: la divulgación de los servicios que brinda la entidad y la forma en la que pueden acceder a los servicios públicos, pero prioritariamente de garantizarse la participación de la ciudadanía limitando la burocratización de los procedimientos.

El fundamento de la aplicación de las TIC se basa principalmente en su contribución para mejorar los servicios y mejorar además la información que se proporciona a los ciudadanos, simplificando los procesos establecidos en la entidad, ya que va más allá de alcanzar la modernización del Estado, lo que se busca en esencia es centrarse en el usuario para que la tecnología esté al servicio de este y no por el contrario, que su utilización no suponga procedimientos complejos que dificulten el ofrecimiento de servicios públicos eficientes.

Objetivo específico N° 03: Identificar si el uso de las TIC se relaciona con el buen funcionamiento de los servicios públicos en la gestión municipal, Cajamarca, 2022.

Tabla N° 07: Resultado 4 – Minimización de costos.

Pregunta: ¿Considera usted que los recursos empleados con el uso de las TIC contribuyen a la minimización de costos?		
Participante	Respuestas	Comentario
01	Sí, efectivamente reducen el empleo de materiales físicos como papel, útiles de escritorio, etc., y de personal o recurso humano.	La totalidad de los participantes entrevistados afirman que a través del uso de las TIC se minimizan los costos empleados por las entidades públicas, generando de esa forma bienestar en los ciudadanos, aumentando la productividad y competitividad de las instituciones, pero a la vez se evidencia la reducción de recursos empleables.
02	Sí, puesto que aumenta la productividad y potencia la competitividad.	
03	Definitivamente sí, debido a que con la implementación de las TIC ya no se emplea papel bond para brindar información solicitada, sino que ahora se puede obtener dicha información a través de esta herramienta.	
04	Sí, porque no sólo se mejora el bienestar de los ciudadanos, sino que además incrementa la productividad y competitividad de las instituciones.	
05	Con el uso de las TIC la población ya no se apersona a la entidad, ya que por medio de las tecnologías y desde la comodidad de su hogar pueden realizar sus trámites, hecho que favorece a su economía, evitando gastos innecesarios.	
06	En efecto, reducen costos en cuanto a personal de recepción de documentos, notificador, archivista, etc.	

Nota: Elaboración propia.

Todos los participantes indicaron que el uso de las TIC sí contribuye a la minimización de costos puesto que reduce el empleo de materiales físicos como: papel, útiles de escritorio, etc. Coadyuva al ahorro en tiempo y dinero, pues ya no existe la necesidad de trasladarse hasta las instalaciones de la entidad para dar seguimiento a un trámite o impulsar un procedimiento.

En general, si comparamos los costos utilizados en el uso de las Tic con los costos empleables en instalaciones físicas, existe una gran diferencia. De acuerdo con la

compañía IBM (2015) la finalidad de implementación de las TIC es realizar una conexión horizontal de todas las áreas de la administración para entregar servicios eficientes en menor tiempo.

Tradicionalmente, los administrados debían de acudir a 3 o 4 oficinas para solicitar un permiso o licencia y se tenía que seguir el mismo procedimiento para ubicar su expediente y verificar el estado en el que se encontraba y cual era el área que lo tenía a cargo, sin embargo, actualmente basta con ingresar a los sistemas electrónicos de la entidad y en segundos ubicar específicamente el área en el que se encuentra e inclusive el estado y avance del expediente. Esta aseveración coincide con Alva (2016) quien demostró a través de su investigación que las implementaciones tecnológicas que se efectúan en el marco del Gobierno Electrónico influyen sistemáticamente en la simplificación administrativa y reducción de costos de la entidad en que realizó su estudio, para ello consideró pertinente impulsar de manera más eficiente el uso correcto de las TIC para que la interacción entre Gobierno-Ciudadano coadyuve a la generación de valor público.

Objetivo específico N° 04: Determinar si el uso de las TIC como fuente de información se orienta al servicio del ciudadano en la gestión municipal, Cajamarca, 2022.

Tabla N° 08: Resultado N° 05 – Fomento de la participación ciudadana.

Pregunta: ¿Sabe usted si a través del uso de las TIC se fomenta la participación ciudadana?		
Participante	Respuestas	Comentario
01	Sí, el empleo de una importante cantidad de aplicativos digitales coadyuvan a conocer la opinión ciudadana, por ejemplo, los libros de reclamación o buzón de consulta digitales.	Los entrevistados consideran en su totalidad que el uso de las TIC sí fomenta la participación ciudadana pues se constituye como un canal de comunicación entre la entidad y el ciudadano, lo que a la vez coadyuva a la intervención y opinión sobre los asuntos que realizan
02	Sí, pues los mismos ayudan precisamente a una mejor comunicación entre los ciudadanos.	
03	Sí, porque esta herramienta tecnológica permite que cualquier ciudadano obtenga la información que necesita a través de un	

	computador desde el lugar en el que se encuentra.	sus gobernantes, y a través de estos plantear sus dudas o inquietudes referentes a las acciones que se realice en el marco de la gestión administrativa y financiera del gobierno local.
04	Sí, en lo que respecta al servicio de acceso a la información pública y presentación de opinión.	
05	Sí se fomenta la participación ciudadana a través de las TIC, ya que en la actualidad la entidad se preocupa por fomentar el uso de las tecnologías para plantear sus dudas e inquietudes sin necesidad de apersonarse a la entidad.	
06	La participación ciudadana a través de las TIC se efectiviza a través de los buzones digitales de reclamos o quejas y la notificación electrónica para reuniones presenciales o virtuales de participación ciudadana.	

Nota. Elaboración propia.

Los seis (06) entrevistados coincidieron al afirmar que el uso de las TIC sí contribuye a la participación ciudadana, al constituirse como un mecanismo de comunicación entre la entidad y el ciudadano.

En efecto, la entidad al canalizar las exigencias de la población analizó cuales son los mecanismos por los cuales puede crear un nivel de acercamiento con el administrado que a la vez lo haga partícipe en las actuaciones de la entidad; para ello se realizó la implementación de la página web en dónde se han establecido diversos canales de atención y comunicación, además del libro de reclamaciones y buzón de sugerencias que normativamente existe la obligatoriedad de su implementación. Sin embargo, independientemente del acceso rápido y fácil para la comunicación, las TIC sirven también como estímulo para generar confianza en el ciudadano sobre la administración de los gobernantes, generando certidumbre pues la población será informada de manera oportuna sobre las decisiones más relevantes de la gestión y de esa forma se crea un ambiente que participativo y transparente.

López (2016) refiere que el uso de las TIC se ha convertido en un nuevo modelo de gestión pública para enviar y recibir información confiable, eficaz y eficiente, ágil, que establezca una comunicación efectiva pero que sobre todo fomente la participación del ciudadano, garantizando servicios públicos seguros e inmediatos

como consecuencia de las mejoras que se efectúen a los procedimientos pero a raíz de las sugerencias y recomendaciones de los ciudadanos puesto que al ser el principal usuario a quien se brinde los servicios, podrán estos constatar a primera mano sobre su efectividad.

Objetivo específico N° 04: Determinar si el uso de las TIC como fuente de información se orienta al servicio del ciudadano en la gestión municipal, Cajamarca, 2022.

Tabla N° 09: Resultado N° 06 – Servicios públicos que brinda la entidad.

Pregunta: ¿Usted percibe la existencia de satisfacción del usuario sobre los servicios públicos que brinda la entidad?		
Participante	Respuestas	Comentario
01	No plenamente, aún existe parte de la población que se resiste al empleo de estas herramientas digitales.	Tres (03) de los entrevistados consideran que sí existe satisfacción del usuario sobre los servicios públicos que brinda la entidad por agilización de sus procedimientos y el fácil uso y acceso de las TIC. Sin embargo, tres (03) participantes consideran que no existe satisfacción del usuario sobre los servicios públicos que brinda la entidad ya que, aun cuando existen TIC implementadas, persisten los trámites burocráticos y porque además no todos los ciudadanos tienen acceso y conocimiento sobre las TIC.
02	Sí, porque cuando el administrado solicita información a la entidad se le remite rápidamente y mediante la vía que le es más factible, sin la necesidad de que se apersona.	
03	Casi siempre ya que las TIC no son utilizado en su totalidad por la ciudadanía, y siempre va a existir un sector que desconoce de estas herramientas.	
04	No, puesto que no existe celeridad en los trámites.	
05	Sí, ya que los usuarios llegan a las instalaciones conociendo el estado de su proceso, lo cual le resulta más fácil la atención.	
06	Sí, debido al tipo de actividades que realizo he podido verificar las sensaciones que los servicios dejan en la colectividad, encontrando en su mayoría opiniones positivas.	

Nota. Elaboración propia

La satisfacción del usuario se constituye como un indicador importante en la implementación de una nueva tecnología o nuevos procedimientos, puesto que en base a esto es que se realizará la medición de la calidad del servicio que se brinde.

De los participantes entrevistados sólo tres (03) manifestaron que sí percibían la existencia de satisfacción del usuario mientras otros tres (03) participantes indicaron que no, esto se debe a los trámites burocráticos que no han sido eliminados hasta la actualidad a pesar de que ya se haya efectuado la implementación de las TIC en la entidad. Aun sobresalen las deficiencias existentes, lo que genera incomodidad por parte de los ciudadanos; otra de las causales por la cual no se percibe satisfacción del usuario es por el desconocimiento en la implementación y uso de las TIC, una problemática latente y reconocible es que los ciudadanos peruanos en su totalidad no tienen acceso a las TIC y aun cuando tienen un teléfono móvil desconocen sobre su funcionamiento. La ciudad de Cajamarca no es ajena a dicha realidad, los ciudadanos en muchas ocasiones viajan desde distintos distritos para realizar gestiones administrativas, aunque podrían haberlo efectuado desde su hogar prefieren la presencialidad pues les resulta compleja su utilización; no sólo acuden hasta la entidad a realizar sus trámites sino en reiteradas ocasiones regresan para verificar el estado de sus procedimientos ya que el administrado lo considera más pertinente.

Los estudios realizados por Suárez (2019) determinan que adoptar cambios tecnológicos supone de una acción necesaria y oportuna para mejorar la atención del ciudadano y logras de esa forma los objetivos estratégicos planteados por la entidad; dicha aseveración no es contradictoria con nuestra posición pues, consideramos que la implementación de nuevas tecnologías supone de una importante ayuda y contribución para los administrados. Sin embargo, la realidad no es compatible con los hechos que se presentan en el día a día, aún cuando sea una minoría la que no pueda acceder a servicios tecnológicos no podemos asumir que los servicios prestados son eficientes en su totalidad.

Objetivo específico N° 04: Determinar si el uso de las TIC como fuente de información se orienta al servicio del ciudadano en la gestión municipal, Cajamarca, 2022.

Tabla N° 10: Resultado N° 07 – Accesibilidad de los servicios públicos.

Pregunta: ¿Considera usted que se ha mejorado la accesibilidad de los servicios públicos que brinda la entidad?		
Participante	Respuestas	Comentario
01	Sí, en los portales de transparencia los ciudadanos a cualquier momento del día pueden acceder a importante información pública.	Cinco (05) personas entrevistadas consideran que sí se ha mejorado la accesibilidad de los servicios públicos que brinda la entidad pues indican que las actuaciones de la entidad se respaldan en información pública a la cual pueden acceder en cualquier momento para ser verificado desde el lugar en el que se encuentren; mientras un (01) participante considera que no se ha mejorado la accesibilidad de los servicios públicos pues aún persiste la burocratización de los procedimientos, es decir las TIC se han implementado pero no son eficientes en su totalidad .
02	Sí, si bien no tenemos un avance a gran nivel, a diferencia de cómo se atendían los servicios tradicionalmente existe notoriedad en la eficiencia.	
03	Por supuesto, debido a que la implementación de cualquier herramienta tecnológica permite acceder a información desde el lugar en el que se encuentren.	
04	No, porque existen personas burocráticas.	
05	Sí, ya que la población encuentra toda la información necesaria en la página de la entidad sin necesidad de recurrir a las entidades.	
06	A partir del empleo de las TIC la congestión en cuanto a los canales de atención institucional presencial ha reducido, eso ha traído mayor accesibilidad a los servicios en concreto.	

Nota: elaboración propia.

La accesibilidad de los servicios públicos que brinda la entidad va más allá de la implementación de TIC, es imprescindible efectuar un análisis sobre el acceso real al que tienen los ciudadanos sobre los servicios públicos; es cierto que se constituye como una gran estrategia la implementación de tecnologías, pero, según los entrevistados, esto no basta. La congestión documental se ha reducido, se ha efectivizado el acceso a servicios y trámites básicos, pero lo que se requiere es que la gestión e implementación de una nueva gestión pública vaya más allá de sólo implementar. Cinco (05) entrevistados consideraron que sí se ha mejorado el acceso a los servicios públicos, y es cierto, de las consultas realizadas a los representantes de cada área que se intervino a través de la entrevista indicaron que existe una considerable reducción documental, reducción de listas de espera a ser atendidos, reducción de consultas sobre el estado de los procedimientos

administrativos, pues aquellas personas que tienen conocimiento del uso de las TIC no se complican y efectúan los trámites que consideren pertinentes. Analizar la accesibilidad de los servicios públicos amerita analizar también las distancias que tienen que recorrer los ciudadanos que no cuenta con acceso a internet para hacer uso de un servicio público, a esto nos referimos cuando se indicó que no basta con realizar la implementación sino también de asegurar un real acceso a los servicios públicos para el ciudadano. Por otra parte, un (01) entrevista manifestó que no ha mejorado la accesibilidad de los servicios públicos por cuanto persisten aun los trámites burocráticos, y esto surge a raíz de la falta de acceso tecnológico y terrestre del ciudadano. Soto (2017) precisó en su investigación que el acceso a la información se constituye como un derecho que debe ser ejercido libremente, además los servicios a los cuales tienen acceso los ciudadanos son eficientes en la medida a la que todos puedan acceder a ella.

Objetivo específico N° 04: Determinar si el uso de las TIC como fuente de información se orienta al servicio del ciudadano en la gestión municipal, Cajamarca, 2022.

Tabla N° 11: Resultado N° 08 – Conocimiento de los servicios públicos.

Pregunta: ¿Considera usted que el ciudadano tiene conocimiento de los servicios públicos que brinda la entidad?		
Participante	Respuestas	Comentario
01	No existe un conocimiento íntegro, conocen a grandes rasgos, podría de ser mayor utilidad si conocieran cada servicio brindado para su adecuado y oportuno empleo.	Tres participantes consideran que el ciudadano sí tiene conocimiento de los servicios públicos que brinda la entidad ya que estos se dan a conocer a través de los medios de comunicación siendo esta publicidad masiva, mientras
02	Sí, ya que la entidad cuenta con una página que detalla cada uno de sus servicios además la misma se da a conocer a través de los medios de comunicación.	tres (03) participantes indicaron que los ciudadanos no tienen conocimiento de los
03	Un porcentaje sí, personalmente pienso que es porque parte de la ciudadanía no conoce el manejo de una computadora o un celular, y eso limita al conocimiento de	

	todos lo que brindan las entidades públicas.	servicios públicos ya que se requiere de mayor difusión, parcialmente reconocen algunos servicios que brinda la entidad, pero no en su totalidad, lo cual limita el conocimiento real.
04	No, debido a que existe falta de difusión.	
05	Sí, ya que la publicidad es masiva llegando a la mayoría de la población.	
06	Se requiere de mayor difusión de cada servicio que brinda la entidad a fin de aprovecharlas de manera efectiva en beneficio de la sociedad por lo que estimo que el ciudadano únicamente tiene un conocimiento parcial.	

Nota: Elaboración propia.

El conocimiento de los servicios públicos facilita que el ciudadano efectúe una correcta identificación y uso del servicio que brinda la entidad; la digitalización de estos ha dado origen a cambios acelerados sin que exista precedentemente una correcta orientación o divulgación, es por ello que a raíz de la última pregunta de nuestro instrumento de investigación planteamos a los especialistas el cuestionamiento sobre su percepción referente al conocimiento de los servicios públicos por parte de la ciudadanía; de los cuales tres (03) de los profesionales entrevistados consideraron que los ciudadanos sí tienen conocimiento de los servicios públicos que brinda la entidad por la difusión que se realizan a través de los canales de comunicación electrónica, mientras tres (03) participantes afirmaron que los ciudadanos en su mayoría no tienen conocimiento de los servicios públicos que la entidad brinda, esto se debe a la falta de difusión efectiva, es por ello que el acceso no se canaliza en su totalidad. Dichas afirmaciones la realizaron los entrevistados a raíz de las experiencias personales que adquieren en el día a día cuando ejercen sus funciones.

El uso de las TIC coadyuva en los procesos de mejora para gestionar el conocimiento de los servicios públicos empero no se garantiza el conocimiento en sí, es decir, que su implementación no es suficiente para dar a conocer a la población sobre los servicios a los cuales pueden acceder, sino también es sumamente importante realizar una eficiente difusión de los canales de acceso y otorgar las facilidades necesarias para que el administrado pueda acceder a estos, fortaleciendo de esa forma lazos de confianza entre el ciudadano y sus

representantes, puesto que no sólo los servicios brindados serán eficientes sino también serán transparente sus actuaciones.

V. CONCLUSIONES:

- **Primero:** El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC influye de manera positiva en los servicios que se brinda a la ciudadanía, es decir mejora la calidad de vida de la población y aumenta la competitividad y productividad en la gestión municipal de Cajamarca.
- **Segundo:** La implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación en el ámbito público impacta de manera positiva en la eficiencia de los servicios que brinda la gestión municipal, pues supone una mayor celeridad en los procedimientos administrativos al establecerse canales digitales de acceso rápido.
- **Tercero:** El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación contribuye a la transparencia de la información, generando a la vez confianza en el ciudadano sobre las actuaciones de sus gobernantes, lo cual incentiva la participación ciudadana.
- **Cuarto:** Las Tecnologías de la Información y Comunicación dinamizan los servicios públicos que presta la entidad al orientarlos al ciudadano para cubrir el interés general, contribuyendo a su buen funcionamiento en la gestión municipal de Cajamarca.
- **Quinto:** Las estrategias implementadas por la gestión municipal tienen como finalidad principal brindar una mejor atención a la población de Cajamarca, cubriendo prioritariamente las necesidades de los administrados.

VI. RECOMENDACIONES:

- **Primero:** Se recomienda realizar la implementación de una central telefónica que atienda las necesidades de los ciudadanos, considerando que la ciudad de Cajamarca cuenta con zonas rurales donde la conectividad de internet no es estable, lo cual limita el acceso de la población a los principales servicios que brinda la gestión municipal.
- **Segundo:** Efectuar una mayor difusión de los servicios públicos de la gestión municipal, a través de la actualización de los canales de atención, que estos signifiquen además un acceso amigable y sencillo.
- **Tercero:** Implementar en el portal web de la gestión municipal una descripción sobre los servicios que se brinda a la ciudadanía y para que se encuentran orientados estos.
- **Cuarto:** Efectuar un análisis, reconocer las características de la población e identificar las principales necesidades que aqueja a la ciudadanía, para asegurar principalmente libre acceso a las tecnologías de la información sin restricciones como la falta de conectividad.
- **Quinto:** Implementar, como parte de la cultura institucional, la mejora continua de los servicios públicos que se brinde a la ciudadanía, direccionando cada acción de la gestión municipal para que esta se oriente al ciudadano.

REFERENCIAS

- Ávila, D. (2014). *El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S187000632014000100014.
- Arias, M., y Gastaud, A. (2018). *Digital government for e-government service quality*. Icegov, Abril 2018, 7-17.
- Bakunzibake, P. (2019). *Improving Implementation of e-Government Service in Rwanda: An Organisational Perspective* (Doctoral thesis). Örebro University. <http://www.divaportal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1303931&swid=9112>.
- Biswas, Bikram y ROY, Sajib. *Service quality, satisfaction and intention to use Union Digital Center in Bangladesh: The moderating effect of citizen participation*. *PLoS One* diciembre de 2020, Vol. 15, núm. 12. [https://www.proquest.com/docview/2473449777/615390DC442240D0PQ/1](https://www.proquest.com/docview/2473449777/615390DC442240D0PQ/1?accountid=37408) e-ISSN: 1932-6203
- Cabero, J.; & Ruiz-Palmero, J. (2017). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación para la inclusión: reformulando la brecha digital*. *IJERI: International Journal of Educational Research and Innovation*, (9), 16-30. <https://www.upo>.
- Cano, C. (2017). *Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016*. (Tesis de grado), Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD (2008) *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>.

CLAD (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. Santiago de Chile.

Choquenaira Y. (2018) *Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechua hablante*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17408/Choquenaira_GYC.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

DÍAZ, Freddy; PINZÓN, Pablo y HERNÁNDEZ, Claudio (2016). Design of a Nanosatellite Ground Monitoring and Control Software – a Case Study. *Journal of Aerospace Technology and Management*, vol. 8, núm. 2. <https://www.redalyc.org/pdf/3094/309445724011.pdf>

Farias, P. et al. (2017). *Governments that Serve: Innovations that Improve Service Delivery to Citizens*. Banco Interamericano de Desarrollo. Inter-American Development Bank. Washington, D.C.

Fajhoury, R. (2018). Digital government isn't working in the developing world. Here's why? The conversation. <https://theconversation.com/digitalgovernment-isnt-working-in-the-developing-world-heres-why-94737>.

Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: *Método fenomenológico hermenéutico. Propósitos y representaciones*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>.

Gustaffson, M. (2017). *Reassembling Local E-Government: A study of actors translations of digitalisation in public administration* (Doctoral thesis). Linköping University. <http://www.divaportal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1115266&dswid=-9287>.

Gutiérrez-Rubi, A. (2015) *La transformación digital y móvil de la comunicación política*. Fundación Telefónica.

Gutiérrez, M. (2019) *Innovación en la gestión pública y la política nacional de modernización: factores de desempeño en plataformas de atención al ciudadano de la Municipalidad de Santa Anita*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16402>.

Hernández, C., Fernández, P., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación..* (6ta, ed.) DF, México: Mc Graw Hill.

Huawei (2018). Digital Government, Intelligent Government. <https://www.huawei.com/en/industryinsights/technology/digitaltransformation/government>.

INEI (2021). *Actualización del Impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Perú*.

Infante, Z. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del Reniec*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2871/INFANTE%20CABRERA%20ZARELA%20%20SUSAN%20%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

López, S., y García, R. (2016). *Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios web municipales en Colombia para la promoción de la participación ciudadana*. <http://www.scielo.org.co/pdf/unih/n82/n82a11.pdf>.

- Maguiña, I. y Mercado, F. (2015). *Experiencias en la mejora de la atención al ciudadano: implementación de cartas de servicio al ciudadano en el organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Perú.*
- Manríquez, A. (2019) *El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México.* [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid] E-Prints Complutense. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/50692/1/T40750.pdf>.
- MORKUNAS, Mangirdas y RUDIENÈ, Elzè. (2020) *The Impact of Social Servicescape Factors on Customers' Satisfaction and Repurchase Intentions in Mid-Range Restaurants in Baltic States.* *Journal of Open Innovation* . septiembre de 2020, Vol. 6, núm. 3, pp. 77. <https://www.proquest.com/docview/2596043217/C7DE787573E4D54PQ/18?accountid=37408>.
- Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J: y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis.* Quinta Edición. Ediciones de U. [https://corladancash.com/wpcontent/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto Naupas-Paitan.pdf](https://corladancash.com/wpcontent/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto_Naupas-Paitan.pdf).
- Organization for Economic Co-operation and Development (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. Adopted by the OECD.* <http://www.oecd.org/gov/digitalgovernment/>.
- Palagolla, W. y Wickramarachchi, A. (2019). *Effective Integration of ict to facilitate the secondary education in Sri Lanka.* *Computer and Society*, 108–115. <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1901/1901.00181.pdf>.

Purón-Cid, G. (2017) *Gobierno Móvil. Conceptos y características generales en Latinoamérica en Gil-García et al (eds), Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*. México, INFOTEC

Presidencia del Consejo de Ministros (2021) Decreto Supremo N°029-2021PCM/Reglamento del Decreto Legislativo N°1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. Diario El Peruano. Lima, Perú. 8-43

Prieto (2018). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional 2018 - Lima*. Tesis para optar el grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno, Perú.

Pinto (2016) *Rol de las TIC en la construcción de la ciudadanía digital: Apropiación y uso social de internet, en jóvenes pertenecientes a la I.E.* [Tesis para optar el grado de magíster, Universidad de Medellín]. [chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/4652/T_MC_11.pdf?sequence=1](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/4652/T_MC_11.pdf?sequence=1).

Ramos (2017). *Información y participación ciudadana en el contexto del gobierno abierto: las potencialidades de la biblioteca pública*. Revista Biblios, 68(6). DOI: 0.5195/Biblios.2017.350.

Regalado (2017). *Calidad del servicio en el centro de mejor atención al ciudadano de Lima norte*, (Tesis de maestría). Los Olivos. Universidad César Vallejo. Lima. Perú.

Soler (2017). *Teorías sobre los sistemas complejos*.
[defile:///C:/Users/Downloads/DialnetTeoriasSobreLosSistemasComplejos6403420%20\(1\).pdf](defile:///C:/Users/Downloads/DialnetTeoriasSobreLosSistemasComplejos6403420%20(1).pdf)

Shouvik y Wamique (2018). *The Impact of Teamwork on Work Performance of Employees: A Study of Faculty Members in Dhofar University*. *IOSR Journal of Business and Management*, 20(3), 15–22. <https://doi.org/10.9790/487X-2003011522>

Taherdoost (2016). *Validity and reliability of the research instrument: How to test the validation of a questionnaire/survey in a research*. *International Journal of Academic Research in Management-IJARM*. Helvetic Editions LTD, Switzerland, Vol.5, No.3, 28-36.
<https://ieeexplore.ieee.org/document/9310180>

Twizeyimana, J. y Andersson, A. (2019). *The public value of E-Government – A literatura review.. Journal Government Information Quartel*. Escuela de Negocios de la Universidad de Orebro, Suecia. 36 (2), 167-178.

Quintanilla. y Gil-García (2014) *Cómputo en la nube y gobernanza electrónica: ¿Calidad y eficiencia en la prestación de servicios?*, *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública*, Vol.3, Núm. 1, 75-90.

Velasco (2020). *Personalización, proactividad e inteligencia artificial. ¿Un nuevo paradigma para la prestación electrónica de servicios públicos?*. Universitat Oberta de Catalunya. *Revista de Internt, Derecho y Política (IDP)* 30, 1-16. España. <https://repositori.upf.edu/handle/10230/43824>.

Verástegui (2018) *Gestión del Servicio al Ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local – Jaén* [Tesis de pregrado]. Universidad Señor de Sipán
Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5452>

Anexo Nº 01: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	INDICADORES
General: ¿De qué manera el uso de las TIC influye en el servicio al ciudadano de la gestión municipal, Cajamarca, 2022?	General: Determinar de qué manera el uso de las TIC influye en el servicio al ciudadano de la gestión municipal, Cajamarca, 2022.	TIC	Celeridad en los procedimientos administrativos.	Promedio de atención diaria de los procedimientos administrativos.
			Transparencia de la información.	Nivel de información publicada en el portal de transparencia.
			Buen funcionamiento de los servicios públicos.	Recurrencia del ciudadano a la entidad.
			Empleabilidad de recursos.	Costo de recursos empleados por la entidad.
	OEI 1: Describir de qué manera el uso de las TIC se relacionan con la celeridad en los procedimientos administrativos de la Gestión Municipal, Cajamarca, 2022. OEI 2: Determinar cómo el uso de las TIC contribuye con la transparencia de la información en la Gestión Municipal, Cajamarca, 2022. OEI 3: Identificar si el uso de las TIC se relaciona con el buen funcionamiento de los servicios públicos en la gestión municipal, Cajamarca, 2022. OEI 4: Determinar si el uso de las TIC como fuente de información se orienta al servicio del ciudadano en la gestión municipal, Cajamarca, 2022.	Servicio al Ciudadano	Satisfacción del usuario.	Nivel de satisfacción del usuario.
			Conocimiento de los servicios públicos.	Nivel de conocimiento de los servicios públicos.

Anexo 2:

ENTREVISTA

El presente documento tiene como finalidad realizar una entrevista para recolectar información con fines académicos en la investigación: “El uso de las TIC y servicio al ciudadano en la Gestión Municipal, Cajamarca, 2022”.

Objetivo: Determinar de qué manera el uso de las TIC influye en el servicio al ciudadano de la gestión municipal, Cajamarca, 2022.

PREGUNTAS:

1. **¿Considera usted que el uso de las TIC contribuye con la celeridad en los procedimientos administrativos de la entidad?**

2. **¿Considera usted que la información publicada a través de las TIC implementadas por la entidad es transparente?**

3. **¿De acuerdo a su percepción, con el uso de las TIC la entidad brinda un buen funcionamiento de los servicios públicos?**

4. ¿Sabe usted si a través del uso de las TIC se fomenta la participación ciudadana?

5. ¿Considera usted que los recursos empleados con el uso de las TIC contribuyen a la minimización de costos?

6. ¿Usted percibe la existencia de satisfacción del usuario sobre los servicios públicos que brinda la entidad?

7. ¿Considera usted que se ha mejorado la accesibilidad de los servicios públicos que brinda la entidad?

8. ¿Considera usted que el ciudadano tiene conocimiento sobre los servicios públicos que brinda la entidad?

Entidad en la que labora: _____

Cargo que ocupa: _____



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVARADO LEGUIA ANGELA ANDREA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "

Uso de las TIC y servicio al ciudadano en la gestión municipal, Cajamarca, 2022.", cuyo autor es ROBLES TELLO CLAUDIA CECILIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TRUJILLO, 04 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVARADO LEGUIA ANGELA ANDREA DNI: 46513916 ORCID: 0000-0002-1070-0452	Firmado electrónicamente por: AALVARADOL10 el 02-02-2023 00:39:56

Código documento Trilce: TRI - 0509591

