



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Uso de la tecnología de la información y comunicación en la
gestión pública de una municipalidad provincial de Cajamarca,
2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Anaya Flores, Luis Alberto (orcid.org/0000-0001-6735-7205)

ASESORES:

Dra. Zevallos Delgado, Karen Del Pilar (orcid.org/0000-0003-2374-980X)

Dr. Ruiz Villavicencio, Ricardo Edmundo (orcid.org/0000-0002-1353-1463)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presenta.

Agradecimiento

A Dios, por darme fuerzas para lograr mis objetivos. A mis padres, por apoyarme y aconsejarme en cada momento de mi vida. A mis maestros; por orientarme con sus enseñanzas, necesarias para la realización de esta tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	1
Abstract	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II. MARCO TEÓRICO	6
III. Metodología	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y Operacionalización	15
3.3 Población, Muestra y Muestreo	17
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	18
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de Análisis de Datos	19
3.7 Aspectos Éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias de la Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación	20
Tabla 2 Resultados de la variable gestión pública	21
Tabla 3 Dimensiones de la variable del Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación	21
Tabla 4 Dimensiones de la variable gestión pública	22
Tabla 5 Prueba de bondad de ajuste la variable Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación y sus dimensiones.....	23
Tabla 6 Prueba de variabilidad de la variable Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación y sus dimensiones.....	24
Tabla 7 Influencia del uso de las tecnologías de la Información en la gestión pública	25
Tabla 8 Incidencia de la infraestructura tecnológica en la gestión pública.....	26
Tabla 9 Incidencia de la infraestructura tecnológica en la calidad de servicio.....	27
Tabla 10 Incidencia uso de aplicativos de gestión en la gestión pública	28
Tabla 11 Incidencia de uso de aplicativos de gestión en la calidad de servicio	29
Tabla 12 Incidencia del uso de las competencias tecnológicas en la gestión pública.....	30
Tabla 13 Incidencia uso de las competencias tecnológicas en la calidad de servicio.....	31

Resumen

En la referente investigación titulada el Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación (TICs) en la Gestión Pública de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023; se buscó determinar la incidencia del uso de las TICs en la gestión pública de una Municipalidad Provincial del departamento de Cajamarca, 2023. Por lo cual se realizó un estudio de diseño no experimental, de tipo básica, con un enfoque cuantitativo de nivel correlacional causal, aplicándose como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario de escala ordinal, para su validez se empleó la verificación del instrumento con el Alfa de Cronbach, obteniendo para la primera variable un resultado de 0.80 y la segunda variable 0.85. Como resultado se evidencia que en su mayoría los trabajadores de la entidad pública perciben que el uso de las TICs es regular con un 85%, así como también el 81% califica a la gestión pública como eficiente. Concluyendo que el uso de las TICs influye en la gestión pública y sus dimensiones como de gestión administrativa y calidad de servicio.

Palabras clave: *tecnologías, información, comunicación, gestión pública.*

Abstract

In the referent research entitled the Use of Information and Communication Technology (ICTs) in the Public Management of a Provincial Municipality of Cajamarca, 2023; it was sought to determine the incidence of the use of ICTs in the public management of a Provincial Municipality of the department of Cajamarca, 2023. Therefore, a non-experimental design study was carried out, of basic type, with a quantitative approach of causal correlational level, applying the survey as a data collection technique and the ordinal scale questionnaire as an instrument. For its validity, the instrument was verified with Cronbach's Alpha, obtaining a result of 0.80 for the first variable and 0.85 for the second variable. As a result, it is evident that most of the workers of the public entity perceive that the use of ICTs is regular with 85%, as well as 81% qualify public management as efficient. The conclusion is that the use of ICTs influences public management and its dimensions such as administrative management and quality of service.

Keywords: technologies, information, communication, public management

I. INTRODUCCIÓN

El gobierno electrónico genera un cambio en las estructuras tradicionales de las entidades pública y privadas, debiendo adaptarse, tanto los procesos, normas como la infraestructura a los nuevos parámetros del modelo de gestión, en el uso de las tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en las entidades públicas, que les permita brindar un servicios de calidad, con mayor acceso al usuario, dado que dinamizan el funcionamiento de las actividades económicas del país, guían y apoyan la transmisión de la información de los programas y procesos, promoviendo la participación ciudadana. (López, 2016)

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas (ONU), existe una problemática que afecta a los países en desarrollo ya que estos cuentan con recursos limitados para la implementación y uso de las TICs, a pesar de que se esfuerzan por suministrar energía eléctrica y conectividad a los lugares más alejados, existe una brecha digital con la implementación de estas tecnologías para su llegada en las escuelas, empresas y hogares. Sin embargo, no solo el factor económico es el limitante para el acceso de las TICs, existen varios factores como el social con la falta de material educativo y de alfabetización; el territorial por el difícil acceso a zonas apartadas; y el factor cognitivo que se refiere a la falta de políticas que no se encuentran adaptadas a las necesidades de quienes más requieren de estas tecnologías.

En el Perú la ejecución del gobierno electrónico no se ha dado en la última década, se inició con la implementación del Portal del Estado Peruano (PEP), como única herramienta de acceso a toda la información, servicios y procedimientos administrativos del estado (Presidencia del Consejo de Ministros y Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2013). A pesar de los años este proceso no se ha llevado de la mejor manera en los niveles de gobierno, especialmente en los locales, perjudicando así a millones de ciudadanos pues este gobierno es el principal y primer contacto con la población.

De acuerdo con Vargas (2011), las principales desventajas de la implementación de este modelo de gestión digital se pueden denominar la falta de recursos financieros, humanos, e infraestructura por parte de los gobiernos, el debilitado sistema educativo, el uso inadecuado de la tecnología y la incompleta

implementación de gobierno electrónico que en su intento solo tienden a desperdiciar recursos sin resultado exitoso para los usuarios

A nivel local se estudió a una Municipalidad Provincial de la región Cajamarca, cuyas principales dificultades radican en la no implementado nuevas tecnologías debido a las deficiencias en la infraestructura tecnológica y física con un presupuesto limitado, además de plataformas virtuales desactualizadas y un deficiente servicio de internet. Como resultado, la gestión administrativa es deficiente y poco transparente en los procesos, además de la falta de información a los ciudadanos.

Es así como Nacer y Concha (2014) sostienen que las nuevas tecnologías, además de contribuir a mejorar la productividad y los procesos organizacionales de una entidad, también influyen en el desarrollo sostenible de la realización programas públicos. Sin duda, la globalización cultural ha creado la necesidad de la colocación de las TIC en la gestión municipal, así como un nuevo sistema de información para beneficiar a los usuarios. (Hernández, 2017)

Por ello, el problema general se planteó de la siguiente manera: ¿Cuál es la incidencia del uso de la tecnología de la información y comunicación en la Gestión Pública de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023?; y, los problemas específicos: (a) ¿Cuál es la incidencia del uso de la infraestructura tecnológica en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023?; (b) ¿Cuál es la incidencia del uso de la infraestructura tecnológica en la calidad de servicio de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023?; (c) ¿Cuál es la incidencia del uso de aplicativos de gestión, en la gestión de la administración de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023?; (d) ¿Cuál es la incidencia uso de aplicativos de gestión de una la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023?; (e) ¿Cuál es la incidencia del uso de las competencias tecnológicas en la Gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023?, (f) ¿Cuál es la incidencia del uso de las competencias tecnológicas en el servicio de calidad de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023?

La presente investigación, se desarrolló mediante un cuestionario aplicado a los trabajadores ediles, de las distintas áreas, en el marco cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental- transversal correlacional. Por último, los resultados

de este trabajo, sirvió de apoyo a la municipalidad provincial, ya que se ha identificado las principales falencias que tiene, respecto al uso de las TIC y la gestión pública.

El objetivo general se formuló con los siguientes términos: determinar la incidencia del uso de las Tecnologías de la Información y comunicación en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023; y, los objetivos específicos, fueron: (a) Determinar la incidencia del uso de la infraestructura tecnológica en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023; (b) Determinar la incidencia del uso de la infraestructura tecnológica en la calidad de servicio de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023; (c) Determinar la incidencia del uso de aplicativos de gestión en la gestión de la administración de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023; (d) Determinar la incidencia del uso de aplicativos de gestión en la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023; (e) Determinar la incidencia del uso de las competencias tecnológicas en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023; (f) Determinar la incidencia del uso de las competencias tecnológicas en la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023.

La hipótesis general se enunció de la siguiente manera: El uso de las Tecnologías de la Información y comunicación influyen en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023; y, las hipótesis específicas fueron: (a) El uso de la infraestructura tecnológica incide en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023; (b) El uso de la infraestructura tecnológica incide en la calidad de servicio de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023; (c) El uso de aplicativos de gestión incide en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023; (d) El uso de aplicativos de gestión incide en la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023; (e) El uso de las competencias tecnológicas inciden en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023; (f) El uso de las competencias tecnológicas incide en la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023

II. MARCO TEÓRICO

Rojas (2021) en su tesis: Las Ciudades y las TIC: Política Pública y Gobernanza en las Ciudades de Boyacá-Colombia. Como objetivo se buscó analizar como las tics establecidas en la políticas públicas se relacionan con la gestión en las ciudades. Se utilizó un enfoque de métodos mixtos de naturaleza cualitativa y cuantitativa y un estudio preliminar descriptivo. Para el análisis, se aplicó una encuesta a 21 expertos para obtener los resultados y explicar el comportamiento y uso de las TIC en el gobierno local. Como resultado, el 62% de la Ciudad de Boyacá resultó ser débil en el análisis de los datos de uso y acceso a las TIC, lo que muestra un vínculo directo entre la categoría baja y el estado de acceso y estado de las TIC, lo que lleva a una brecha digital estructural.

Barragán (2022) en su artículo de investigación realizado con el objetivo de analizar desde el enfoque posmoderno el modelo de administración estatal, las tecnologías de la información y la comunicación con las innovaciones de la administración pública en la ciudad del Ecuador. En el marco metodológico ha utilizado un enfoque analítico, descriptivo y mixto. El desarrollo de la investigación se empleó como instrumento la encuesta a 29 funcionarios de cuatro distintas agencias gubernamentales; como principal resultado se obtuvo que la innovación tecnológica es importante para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, replicando en distintas entidades las innovaciones tecnológicas que necesiten un control y seguimiento de sus recursos.

Pérez et al. (2022) en su investigación tuvo como objetivo determinar el impacto que tiene el uso de las Tic en la gestión administrativa de las empresas de consultoría estatales en la ciudad de México, la base metodológica que se aplicó es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo básica y descriptivo correlacional. Para el análisis se utilizó el instrumento de recopilación la encuesta con escala de Likert elaborada por el autor, la cual fue aplicada a 15 colaboradores de las empresas de consultoría. Como resultado principal se obtuvo que el 56% de los encuestados prefieren utilizar como apoyo las tics es sus actividades diarias de trabajo, además se concluyó que el uso de las tecnologías en la administración de

gestión estatal es moderado basadas en muchas limitaciones de acceso a la información por los servidores y usuarios.

Alvarado y Llanes (2022) en su tesis tuvo como objetivo definir un modelo de E-Gobierno para la modernización de la gestión educativa en el distrito de educación de la ciudad de Jipijapa en Ecuador. La base metodológica que se utilizó es de carácter explicativa, cuantitativa de diseño no experimental y carácter explicativa. Se utilizó una encuesta para el desarrollo de la investigación aplicada a 25 directores de las instituciones educativas de la ciudad. Obteniendo como resultado principal que el avance de las TICs ha obligado a las instituciones a reorganizar sus políticas de gobernanza, mediante el uso de plataformas digitales, servicios en línea y tramites virtuales. Además se concluye en el desarrolló una iniciativa de un modelo de gestión que permite a los centros educativos mayor eficiencia, rapidez y cobertura de sus servicios ahorrando tiempo y dinero.

Steffanell y Acevedo (2019) su principal objetivo fue analizar la medición de las TIC como una estrategia metodológica para la satisfacción y desempeño de un programa académico en la universidad de Barranquilla, su enfoque metodológico utilizado fue cuantitativo y cualitativo con diseño aplicado, el instrumento de recolección aplicado para el análisis de la investigación fueron la encuesta a una muestra 80 estudiantes de una población de 313 de la Universidad Simón Bolívar. Como resultado se determinó que el uso de las nuevas tecnologías genera satisfacción en los estudiantes ante su utilización, sin embargo, para las organizaciones se requiere un mayor esfuerzo en la implementación de nuevas infraestructuras obtener una enseñanza de calidad.

En el ámbito nacional, Simón (2018) en su tesis realizada con el objetivo de definir los elementos del gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Yanacancha. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó como base metodológica de diseño no experimental con alcance regresiones y de tipo básico, con enfoque cuantitativo. En el recojo de datos se empleó la encuesta a 182 colaboradores internos de la entidad municipal. Como resultado se obtuvo que el 56.45% considera que los elementos del gobierno electrónico son buenos y el 6.45% deficiente para el servicio que brindan. Concluyendo que si se presenta una

relevancia mayor entre la administración pública y el gobierno electrónico que realiza la entidad en la prestación de su servicio en beneficio de la población.

Silvera (2020) en su tesis de maestría dio a conocer la relación entre el uso de las TICS y la calidad de servicio educativo en la provincia de Chao. Su base metodológica fue una investigación de tipo básica con diseño no experimental correlacional. El método de recolección de la información fue el cuestionario aplicado a 60 trabajadores, como resultado predominó que el uso de las tics en los funcionarios fue regulares así como también la calidad de servicio que presta la institución con el uso de estas tecnologías; además menciona que existe poca relación entre estas variables de estudio.

Miñope (2020) como objetivo de su investigación fue establecer la relación entre el uso de las TICS y la gestión administrativa de la Gerencia de Seguridad ciudadana y fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo. El estudio se realizó con una metodología de enfoque cuantitativo de diseño descriptivo no experimental y transversal. El método de aplicación empleado fue la encuesta aplicada de forma online a 39 trabajadores de la municipalidad entre nombrados y personal CAS. Llegó a establecer como resultado que si existe una relación significativa de las nuevas tecnologías con la gestión de administración con coeficiente de Pearson de 0.572 demostrando la correlación positiva entre las variables. Como conclusión, el buen uso de estas tecnologías permita mejorar las deficiencias encontradas facilitando que la gestión sea más eficiente y eficaz.

Huamán (2022) en su estudio pretendió establecer y dar a conocer la relación positiva de las TIC y la contratación pública del personal. En la investigación la metodología fue de tipo básica, cuantitativa, de diseño no experimental y nivel correlacional. Utilizaron como técnica de recolección de datos el cuestionario aplicado a 80 empleados del área administrativa del gobierno local. El resultado determinó la relación entre las TIC y la contratación pública con valores Rho de Spearman = 0,678; p-valor = 0.000, además se demostró que existe una relación con los procesos de selección, el cumplimiento del contrato, la planificación

y ejecución la contratación. Concluyendo que si se evidencia una relación positiva y moderada de las Tics con los procesos de contratación en la institución municipal.

Chávez y Chávez (2019) en su investigación tuvo como propósito general conocer la relación de la nueva administración pública y la actualidad del estado de la RENIEC para dar respuesta a las dificultades de los ciudadanos. La metodología que se utilizó fue cuantitativo, descriptivo y no experimental. Se utilizó para el acopio de información el cuestionario aplicado a 374 usuarios de la Mac/Reniec. El resultado muestra que el 51,9% está totalmente de acuerdo con la atención es buena en la institución pública y el 33,7%, menciona que los servidores del centro Mac/Reniec brindan un servicio deficiente, por lo que se puede decir que la nueva administración pública, junto con la modernización del estado, se relaciona con un mejor servicio a los ciudadanos.

Salazar (2021) desarrolló un estudio con el objetivo de proponer un marco de gestión de las TIC para que las entidades locales implementen las metas institucionales. Utilizó como base metodología un enfoque cuantitativo, de tipo proyectada y diseño explicativo. Se utilizó el cuestionario como técnica aplicado 40 empleados de todas las áreas del municipio de la Ciudad. Como resultado se demostró que el uso de las TIC en la gestión municipal no es el esperado por los colaboradores con un 60% de desaprobación, además se desarrolló un análisis FODA para identificar los principales factores que se utilizaron en la gestión con el uso de las TIC. Como conclusión se planteó un modelo de gestión estratégico definiendo las estrategias para la mejora de la administración y la relación entre los usuarios y empleados.

Para Domínguez y García (2003), la teoría del conflicto en la administración de las organizaciones públicas y privadas es positiva y negativa. Y, éste, siempre existe o tiene relevancia en cualquier contexto donde existen personas, grupos, unidades, departamentos, áreas, etc., administrativas diferentes o aparecen nuevos elementos que se debe incorporar, como ocurre con las TICs, generando en todos, ciertas contradicciones, las que, a su vez, dificultan unificar criterios, también ayudan a establecer retos y metas en cada una de las unidades y en la

empresa misma. En este sentido, en la actualidad, se considera que el conflicto en inevitables y, hasta necesario en toda entidad, considerando que las variables personales son poco relevantes que las situacionales o institucionales, en tan sentido, la entidad busca que los conflictos se desarrollen en la medida que maximicen y aceleren procesos de cambio en beneficio de la empresa.

Según estos autores, la realización de proyectos basados en la implementación de las nuevas tecnologías, en la gestión empresarial, generó conflicto en las personas, áreas, departamentos, etc., porque significa cambio estructural y superestructural necesario. La aplicación de las TICs, se basa en tres factores fundamentales; en lo político, surge gracias a la búsqueda de establecer un nuevo marco de tecnologías en el sector de comunicaciones de los países más desarrollados; en el ámbito tecnológico, se dio gracias a la evolución de las nuevas tecnologías generando así, mayor número de servicios que ofrecen por las redes; y, por último, es un factor estratégico sectorial que se ha dado gracias a la evolución de distintos sectores empresariales que se han acoplado a la prestación de su servicio con el avance tecnológico. Así, las TICs, deben tener un crecimiento paralelo como nuevas tecnologías y nueva gestión administrativa. (Domínguez y García, 2003). Además, Salazar (2013), considera que la ejecución de proyectos sobre la generación de tecnologías en el proceso de administración pública significa un avance en la eficacia y eficiencia en los procesos a favor de las personas, facilitando la transparencia de los procesos.

Respecto a la variable: tecnología de la información y comunicación (TIC): Corresponde a las aplicaciones de sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización. Se vincula con computadoras, software, comunicaciones, bases de datos y redes, estas aplicaciones por tener un carácter universal están relacionadas con el avance tecnológico, trayendo consigo el cambio a nivel comercial, de educación, cultura, socioeconómico y de gestión (Gil, 2002). Según Alvarado (2020), las TIC es el conjunto de soluciones y recursos tecnológicas que ayudan al procesamiento, transmisión y almacenamiento de información diversa. Para Rodríguez (2020) son terminales para el procesamiento de la información por medio de redes telefónicas, audiovisuales e informáticas.

Las competencias tecnológicas, para Anagnostopoulos (1998), citado por Castellanos (2009), son las manifestaciones de la aplicación de conocimientos y habilidades acerca de saber hacer uso o manejo adecuado y racional de las tecnologías (computador, internet, red, plataformas, programas, etc.). En esta nueva etapa, el uso de las TIC representa un cambio cultural y de organización de las entidades públicas, es indispensable que no solo se promuevan cambios tecnológicos, también cambios de estilos de gestión que promuevan nuevas competencias a los profesionales para enriquecer el servicio en el sector público e introducir innovaciones laborales, que ayuden a interpretar la información. (Salvador y Ramírez, 2016)

Para el desarrollo de la variable de las TIC, se conceptualizará las siguientes dimensiones: La infraestructura tecnológica, para Sánchez et al. (2017), es el conjunto de dispositivos que van a permitir la transmisión de energía y señal de comunicación, además, hace referencia que esta infraestructura está ligada a los equipos de computación, programas relacionados para el funcionamiento, servicios adecuados de red y el cumplimiento de mantenimientos. Según (Rojas, 2015), está constituida por equipos que comunican redes, servidores y aplicaciones con usuarios, dispositivos móviles y servidores personales. Sus indicadores son: Equipamiento, establecimientos adecuados, distribución y uso de internet.

En la modernidad, cuando se trata de la sostenibilidad de la empresa, la teoría de la calidad de servicio es crucial. Según Sánchez y Sánchez (2016), consiste en la medición de las entidades con el fin principal de reconocer y estimar la semejanza entre la calidad y la percepción del servicio. Para Giese y Cote (2019), calidad de servicio es la atención que se da entre consumidor y usuario que pretenden gozar del servicio, interpretando cuales son las necesidades de los usuarios, las entidades se deben enfocar en lo que realmente quieren brindar y estar organizada para generar la satisfacción general del consumidor ante factores interno como externos, también implica que los colaboradores de la organización tengan un rol indispensable de atención buscando llegar al usuario y satisfacer sus necesidades de una manera óptima.

La calidad del servicio, como característica empresarial, es un proceso continuo que está orientada al cumplimiento de metas, búsqueda de la eficiencia en las decisiones (Bernal, 2012). La calidad de la organización reside en la relación de las labores de los integrantes con la de obtener el mejor uso de los recursos materiales, técnicos y humanos en el cumplimiento de las metas que se plantea las organizaciones públicas (Certo, 2001). La dirección de la administración consiste en asumir el liderazgo en la toma de decisiones frente a un grupo de colaboradores que ejecutan las principales funciones para el logro de los objetivos institucionales (Yamith, 2018). El control es la capacidad de comparar los resultados obtenidos de acuerdo con la planificación, toma de decisiones para corregir oportunamente. (Ramírez, 2015)

Respecto a la variable Gestión Pública, la palabra gestión, según Gómez (2009), proviene del latín: *gestionem*: administración, dirección; diligencia, actividad; y de *gestus* y *gerere*: ejecutar, llevar, traer. Este concepto hace referencia a los ambientes de los organismos y los procesos por los que el gobierno imparte políticas, entrega servicios, y brinda medidas con el fin de realizar sus funciones para satisfacer las necesidades (Bastidas y Pisconte, 2009). Para Alvarado (2020) la gestión en el sector público es el grupo de los ambientes y los procesos por los cuales se diseñan e implementan políticas para suministrar bienes, servicios y aplicar regulaciones de sus funciones.

La Gestión Pública son los fundamentos, conceptos e instrumentos que están orientadas a la práctica de la toma de decisiones del gobierno, la nueva gestión tiene como finalidad satisfacer las necesidades mediante una gestión eficiente y eficaz: este enfoque incorpora elementos para generar una mayor productividad con el compromiso eficiente de todos los ciudadanos, creando valor público, desarrollo de las instituciones y mejoramiento de la equidad social. (Mata, 2018) Según Murray (2002) la gestión es el proceso de interactuar entre áreas de una organización, además, observar y evaluar las metas alcanzadas con los recursos que cuentan las instituciones; también, es el elemento que enmarca la administración para la ejecución de etapas fundamentales para la obtención de resultados en las instituciones. Sus Indicadores son: planificación: prever acciones,

anticipar recursos materiales, humanos y financieros; ejecución: cumplimiento de roles, uso de materiales, servicios; evaluación: desempeño, uso de recursos; y, control: control de calidad del servicio, supervisión laboral, monitoreo, acompañamiento.

Para Sánchez y López (2020), la gestión pública es un conjunto de actividades y procesos dirigidos de manera particular que lleva a cabo la administración de los recursos de una entidad pública. Comprende la administrativa y el servicio o trato al cliente. (a) Gestión administrativa es una forma de sinergia de las acciones que se requiere para la busca de la mejor utilización de los recursos, generando impactos positivos en las organizaciones. El nivel de gestión de las instituciones se mide por la aplicación de los factores internos o elementos que son parte de la estructura de la entidad y que afectan la producción de esta (Quiroa, 2021). Por su parte, Gutiérrez (2023), considera que son aquellos que dependen de la organización realizando análisis de los recursos y capacidades donde se identifican las debilidades y fortalezas; y, los factores externos que se relación con el entorno de la institución donde se pueden explorar las oportunidades y neutralizar las amenazas.

Para Ruiz (2000) la gestión es “El conjunto de actividades que los gerentes realizan en sus puestos de trabajo siguiendo es sistema del proceso de gestión que son: Planeación, organización, dirección, coordinación y control” (p.7). Según Federico y Loguzzo (2016), se llama gestión administrativa al conjunto de actividades que permite dirigir una entidad o empresa a través de la dirección racional de actividades o tareas, esfuerzos y recursos de diferente tipo. Por su parte, la planeación, consiste en determinar los objetivos, actividades a realizar, y describe los planes a realizar para el cumplimiento de las metas institucionales (CERTUS, 2021). Los aplicativos de Gestión Pública, hacen referencia a los sistemas utilizados por las entidades públicas para el funcionamiento adecuado de los procesos que se realizan en las gestiones municipales.

Sus indicadores son: 1) El Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), sistema gestionado por el MEF, mediante el cual las áreas de una entidad integran y ordenan los procesos de logística y patrimonio; este sistema realiza las

siguientes funciones como mejorar y simplificar los procesos, tiene información sistematizada de las compras, promover la transparencia de requerimientos (Montalvo, 2019). Indicador 2) El sistema de administración financiera del sector público (SIAF) tiene como base legal la Ley 28112 ley del procedimiento administrativo financiero del sector público, la cual define al SIAF como el único registro de información para todas las organizaciones del gobierno, además se caracteriza por ser el único medio para el registro, procesamiento y generación de toda información de la institución. Indicador 3) El Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) que, según la DIRECTIVA N° 007-2016-OSCE/CD, se define como un “sistema desarrollado por el OSCE, el cual determina la interacción de información sobre las contrataciones, y las transacciones electrónicas” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017, p. 34).

Al respecto, Hammond (2023) dice que es la medida en que un proveedor de servicios realiza con las expectativas y necesidades de sus clientes o usuarios. Sus indicadores son: tiempo de atención, consiste en dar al cliente la experiencia de atención rápida o espera reducida en su gestión (Hammond, 2023); manejo de información, se trata de informar al cliente detalles, procesos o flujos, plazos, etc., del servicio, del producto o trámite que realiza en la entidad (Da Sila, 2020); y, nivel profesional del personal: un buen profesional es aquel que, frente al cliente, conoce su campo de acción, se expresa con claridad y precisión, escucha con atención su pedido y genera confianza y actitud positiva. (Da Silva, 2021)

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación.

Fue de tipo básica, con nivel correlacional causal. Además, para Vargas (2009), este tipo de investigaciones se caracteriza por analizar solo el objetivo de estudio sin considerar una aplicación inmediata, sin embargo gracias a los resultados se pueden sugerir nuevos productos.

Por su diseño fue un estudio no experimental, variante transversal, en tanto se realizó por la observación, sin operar el objeto estudiado; y, transversal, porque los instrumentos se aplicarán por única vez y en el mismo momento. (Montano, 2021)

La investigación fue de enfoque Cuantitativo, pues el enfoque se usa en la recolección de datos con la finalidad de probar la hipótesis en estudio partiendo de datos evidenciales obtenidos de manera estructurada y sistemática (Del Canto y Silva, 2012)

El método de investigación fue Hipotético Deductivo, que según Popper (2008), citado en Sanches, 2018) este consiste en generar la hipótesis partiendo de dos modelos: universal que se relaciona con las leyes y teorías científicas y por otra parte el modelo empírico que se refiere a los hechos que observables que generan el problema. Con la finalidad de comprender y explicar las causas que los ocasionan.

3.2 Variables y Operacionalización

- **Definición conceptual.**

V. 1: Tecnología de la información y la comunicación. Se refiere a las aplicaciones, sistemas, técnicas y metodologías para la digitación utilizando el hardware, software, teléfonos, etc., que permite tener acceso a información y comunicación global, sobre procesos administrativos en negocios, educación, cultura, economía, etc. (Bustamante, 2017)

V. 2. Gestión pública, la cual está referida a la configuración de los ambientes institucionales y los procesos mediante los cuales se establecen los flujos de política de atención al usuario (Bastidas y Pisconte, 2009).

- **Definición Operacional.**

Las TICs se encuentran conformadas por 3 dimensiones: la primera son la infraestructura tecnológica que corresponde a los equipamientos, a los ambientes, el mantenimiento y el servicio de internet que cuenta la entidad. La segunda dimensión son los aplicativos de gestión que hacen referencias a los 3 principales aplicativos que utilizan las entidades del estado para su gestión como son SIGA, SIAF, SEACE. Y como tercera dimensión esta las competencias tecnológicas que son las capacitaciones para los trabajadores y promover el uso responsable de estas tecnologías.

En la variable de gestión pública cuenta con 2 dimensiones que son: la primera la gestión administrativa que hace referencia a todo el proceso de gestión como la planificación, Organización, Ejecución y control. Y la segunda dimensión es la calidad de servicio que hace referencia al tiempo de atención, al manejo de la información y al nivel profesional del personal.

- **Indicadores.**

Para la primera variable, sus indicadores fueron: capacitaciones del trabajador y promover el uso responsable de las TICs.

Para la variable Gestión Pública sus indicadores fueron: tiempo de atención (atención rápida al cliente); manejo de información (dar información precisa, detallada y clara); y, nivel profesional del personal (El trabajador conoce sus roles, es tolerante, genera confianza, convence).

- **Escala de medición.**

Se utilizó la medición ordinal como escala, la cual surge a partir de la operación de ordenamiento; Los valores de la escala son categorías, en orden asociado, pero no una cantidad insumable. Teniendo las propiedades de identidad y magnitud. (Orlandoni, 2010)

3.3 Población, Muestra y Muestreo.

3.3.1 Población:

La población ha estado compuesta por 250 trabajadores siendo el 100% de las diferentes áreas de gestión de una Municipalidad Provincial de Cajamarca. Como menciona López (2019) una población estadística es el total de personas o su conjunto que tienen rasgos característicos de los cuales se desea estudiar para llegar a conocer algo determinado en una investigación.

Criterios de inclusión. Participaron los servidores nombrados y contratados que realicen funciones de gestión administrativa en oficina y que estén en servicio de una Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Criterios de exclusión. No participaron los nombrados, contratados y locadores, en funciones de gestión administrativa, que estén de vacaciones, con licencia laboral o con procesos administrativos disciplinarios de una Municipalidad Provincial de Cajamarca.

3.3.2 Muestra

La muestra lo conformó 130 empleados de las diferentes oficinas administrativas de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, seleccionada de manera intencional y por conveniencia. Para López (2019) la muestra de estudio es el subconjunto de la población a quienes se aplicará los instrumentos de datos para la realización del estudio.

3.3.3 Muestro

El tipo de muestreo que se aplicó en la investigación fue no probabilístico. Además, la unidad de análisis fueron los servidores de gestión pública, de una Municipalidad Provincial de Cajamarca. Como menciona Morphol y Temuco (2017) la selección de los sujetos este tipo de muestreo se basa en las características que se relaciona entre ellos.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizó como técnica de recolección la encuesta que es una opinión estructurada por ser la más apropiada y porque permitirá obtener información detallada, comentarios personales y puntos de vista personal de un grupo específico de personas (Ortega, 2023). La técnica es el proceso o secuencia de pasos que explican el procedimiento seguido en el recojo de datos, utilizando instrumentos. (Mata, 2018)

El instrumento de recolección fue el cuestionario, para ambas variables, conformada por 45 preguntas de alternativa cerrada: Siempre: 5; Casi siempre: 4; A veces: 3; Casi nunca: 2; y Nunca: 1.

Variable 1: Para medir esta variable se utilizó como el cuestionario con 27 preguntas que será validado por la hoja de evaluación de juicio de expertos con grado de magister y doctorado en materia de gestión pública. Se verificó el instrumento utilizando el Alfa Cronbach aplicando a 10 personas como piloto con características similares a la muestra, obteniendo un coeficiente de 0.80 el mismo que valida su seguridad.

Variable 2: Se utilizó un cuestionario como instrumento con 18 preguntas, validadas por 3 profesionales en la materia mediante la evaluación por juicio de expertos. Como resultado de verificar el instrumento utilizado con el Alfa Cronbach se obtuvo un coeficiente de 0.85.

En consecuencia, ambos cuestionarios cuentan con la validez y una fuerte confiabilidad para su aplicación.

3.5 Procedimientos

Para la aplicación del cuestionario, tanto sobre el Uso de las TIC como de gestión Pública, se solicitó permiso a las autoridades correspondientes de la entidad; luego, se contactó y explicó a los trabajadores de las distintas oficinas de públicas de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, en su horario laboral de atención al público, para que el trabajador-participante pueda responder cada una de las preguntas de manera personal. Las hojas de encuesta, de preguntas con alternativa cerrada, será entregada personalmente al participante en su oficina, previa orientación instructiva y, se dará 15 minutos para contestarla.

3.6 Método de Análisis de Datos

El proceso de análisis e interpretación estadística se utilizó el programa SPSS última versión, mediante distribución de frecuencias absolutas y porcentuales, en tablas de doble entrada y simples. Para Muguirra (2023), este análisis es un proceso detallado de cada parte de un conjunto para comprender los elementos e interpretar sus relaciones y funcionamiento. Ayuda a reducir una serie de datos en fragmentos pequeños (frecuencias), para analizarlos, interpretarlos y elaborar conclusiones (Muguirra, 2023). Por su parte, la estadística es la ciencia que se basa en la probabilidad de los resultados de las situaciones que se miden a través de datos numéricos al recogerlos, interpretarlos y determinar su validez. (Ortega, 2023). Se aplicó la regresión ordinal como prueba estadística, ya que este modelo se basa en las probabilidades acumuladas de la variable respuesta con los valores de la variable explicativa, además los componentes de regresión son independientes a la variable dependiente ordinal y a sus categorías. (McCullagh, 2003)

3.7 Aspectos Éticos

Se consideró el código de ética establecida por la UCV, aplicando los principios morales y éticos de la gestión pública. Se utilizaron los principios como la privacidad, la competencia profesional y cautela de datos con los participantes encuestados voluntariamente en el proceso informando que sus respuestas no le generarán riesgos ni daños personales y que tendrá acceso a los resultados finales, una vez terminado el trabajo. Además, en la presente investigación se reconoce la autoría de los textos citados. Finalmente, la información fue confidencial y utilizada exclusivamente en beneficio de la investigación, por lo que los datos permanecieron bajo custodia del investigador hasta ser eliminados. Sobre la autenticidad de los datos, garantizamos que fueron reales y justos.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

4.1.1. Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación

	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación	Deficiente	27 - 54	1	1%
	Regular	54 - 81	110	85%
	Eficiente	82 - 135	19	14%
	Total		130	100%

Nota. Distribución de frecuencia de la variable uso de la tecnología de la información y comunicación.

Los resultados encontrados en la tabla 1 corresponde al análisis descriptivo realizado a la primera variable en estudio relacionado con el uso de la tecnología de la información y comunicación en una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023 donde se evidencian que el 85% percibe que la entidad tiene un uso regular de estas nuevas tecnologías, así mismo el 14% indica que el uso de esta variable es eficiente y por lo contrario solo el 1% califica como deficiente la utilización de las tecnologías en la entidad provincial.

4.1.2. Variable gestión pública

Tabla 2

Resultados de la variable gestión pública

	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Gestión pública	Deficiente	18 - 36	3	2%
	Regular	43 - 54	22	17%
	Eficiente	55 - 90	105	81%
	Total		130	100%

Nota. Distribución de frecuencia de la variable de gestión pública

Para el análisis descriptivo en la tabla 2 que corresponde a la segunda variable, que es gestión pública el 17% lo considera como regular, el 81% indica que esta variable es eficiente y mientras que solo el 2% lo percibe como deficiente. Por lo tanto, se alcanza a apreciar que existe una percepción eficiente de los servicios que ofrecen los profesionales en la entidad municipal provincial.

4.1.3. Dimensiones del uso de la tecnología de la información y comunicación

Tabla 3

Dimensiones de la variable del Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Infraestructura Tecnológica	Deficiente	10--23	3	2%
	Regular	24 - 36	61	47%
	Eficiente	37 - 50	66	51%
	Total		130	100%
Aplicativos de Gestión	Deficiente	10--23	11	8%
	Regular	24 - 36	104	80%
	Eficiente	37 - 50	15	12%
	Total		130	100%
Competencias Tecnológicas	Deficiente	7 -- 16	3	2%
	Regular	17 - 25	99	76%
	Eficiente	26 - 35	28	22%
	Total		130	100%

Nota. Distribución de frecuencia de la variable de gestión pública

En las dimensiones de la primera variable, se ha encontrado que en la infraestructura tecnológica el 47% admite que es regular y 51% percibe que es eficiente en la entidad pública investigada; en los aplicativos de gestión el 80% indicó que es regular, el 12% eficiente y deficiente con un 8% y; en la dimensión competencias tecnológicas el 76% consideró como regular y el 22% percibe como eficiente.

4.1.4. Dimensiones de la variable gestión pública

Tabla 4

Dimensiones de la variable gestión pública

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Gestión Administrativa	Deficiente	10--23	4	3%
	Regular	24 - 36	27	21%
	Eficiente	37 - 50	99	76%
	Total		130	100%
Calidad de servicio	Deficiente	8 --19	4	3%
	Regular	20 - 30	35	27%
	Eficiente	31 - 40	91	70%
	Total		130	100%

Nota. Distribución de frecuencia de la variable de gestión pública

En las dimensiones de la segunda variable se aprecia que, en la gestión administrativa el 3% lo califica como deficiente, el 21% como regular, mientras que, el 76% califica como eficiente por las acciones de trabajo administrativo que se realiza de manera articulada entre áreas de esta entidad en estudio; la calidad de servicio para el 3% es deficiente, el 27% califica como regular y el 70% admite como eficiente.

4.2. Análisis inferenciales

4.2.1. Bondad de ajuste

Tabla 5

Prueba de bondad de ajuste la variable Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación y sus dimensiones

Detalle en:	Modelo	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación	Pearson	4,826	2	,030
	Desvianza	5,816	2	,003
Infraestructura Tecnológica	Pearson	4,816	2	,005
	Desvianza	5,816	2	,003
Aplicativos de Gestión	Pearson	4,836	2	,034
	Desvianza	4,155	2	,045
Competencias tecnológicas	Pearson	3,097	2	,030
	Desvianza	4,589	2	,024

Nota. Distribución de frecuencia de la variable de Uso de las TICs y sus dimensiones

Según el análisis estadístico, realizado mediante esta técnica, sobre la prueba de bondad de ajuste la variable: Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación y sus dimensiones, se evidencia que en todas las dimensiones, el grado de significancia es inferior al 0,05 de Chi Cuadrado, dando entender que el procesamiento de la información se ha realizado mediante un análisis no paramétrico, para conocer la asociación que se realizará más adelante para en el análisis de la hipótesis trazada en esta investigación.

4.2.2. Prueba de variabilidad

Tabla 6

Prueba de variabilidad de la variable Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación y sus dimensiones

Detalle	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación	,133	,232	,140
Infraestructura Tecnológica	,171	,243	,145
Aplicativos de Gestión	,311	,232	,256
Competencias tecnológicas	,235	,319	,230

Nota. Distribución de frecuencia de la variable de Uso de las TICs y sus dimensiones

Para la tabla 6, la dependencia del uso de las TIC porcentualmente, en el coeficiente de Nagelkerke, la variabilidad es 23,2%. Asimismo, la infraestructura tecnológica es de 24,3%, los de Aplicativos de Gestión es de 23.2% y la variable de competencia tecnológicas es de 31.9%.

4.2.3. Prueba de hipótesis

Para el objetivo general, determinar la incidencia del uso de las TICs en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023. Se propuso la:

Hipótesis general

H₁: El uso de las TICs influye en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca

H₀: El uso de las TICs no influye en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca.

Tabla 7

Influencia del uso de las tecnologías de la Información en la gestión pública

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[UTI = 1.00]	-43,614	1,225	1268,102	1	,000	- 46,014	-41,213
	[UTI = 2.00]	1,510	,253	35,478	1	,000	1,013	2,007
Ubicación	[GP=1. 00]	-42,921	,000	.	1	.	- 42,921	-42,921
	[GP=2. 00]	-20,868	,000	4,567	1	022	- 20,868	-20,868
	[GP=3. 00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Nota. Estimación de parámetros de la incidencia mediante el análisis estadístico en SPSS

En la tabla 7, se describe que, el uso de las TICs influye en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, se contrasta la hipótesis, permitiendo aceptar la alterna, dado que, el grado de significancia es 0.00, dando a entender que, se debe utilizar un procedimiento no paramétrico, en consecuencia, se evidenció que existe influencia del uso de las TICs en la gestión pública con un puntaje de 35,478 aceptando el H1 y se rechaza la H0.

Para el objetivo específico 1: El uso de la infraestructura tecnológica incide en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023, se propuso la prueba de hipótesis demostró que:

Hipótesis específica 1

Para el objetivo específico 1, determinar la incidencia del uso de la infraestructura tecnológica en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023. Se propuso:

H1: El uso de la infraestructura tecnológica incide en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023

H0: El uso de la infraestructura tecnológica no incide en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023

Tabla 8
Incidencia de la infraestructura tecnológica en la gestión pública

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[IT = 1.00]	-5,186	1,023	25,682	1	,000	-7,191	-3,180
	[IT = 2.00]	-,281	,197	2,031	1	,154	-,667	,105
Ubicación	[GP=1.00]	-5,884	1,593	13,654	1	,000	-9,006	-2,763
	[GP=2.00]	-1,196	,504	5,620	1	,018	-2,185	-,207
	[GP=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Nota. Estimación de parámetros de la incidencia mediante el análisis estadístico en SPSS

En la tabla 8, se describe que, el objetivo específico propuesto: El uso de la infraestructura tecnológica incide en la gestión de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023, se contrasta la hipótesis, permitiendo aceptar la alterna, dado que, el grado de significancia es 0.00, dando a entender que, se debe utilizar un procedimiento no paramétrico, en consecuencia, se evidenció que existe influencia del uso de las TICs en la gestión pública con un puntaje de Wald de 25,682 se acepta la H1, dado que, también se tiene el puntaje de Wald de 13,654 se rechaza la H0.

Hipótesis específica 2

Para el objetivo 2, determinar la incidencia del uso de la infraestructura tecnológica en la calidad de servicio de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023, se propuso:

H1: El uso de la infraestructura tecnológica incide en la calidad de servicio de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023

H0: El uso de la infraestructura tecnológica no incide en la calidad de servicio de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023.

Tabla 9

Incidencia de la infraestructura tecnológica en la calidad de servicio

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[IT = 1.00]	-4,326	,726	35,485	1	,000	-5,749	-2,903
	[IT = 2.00]	-,202	,210	,925	1	,336	-,614	,210
Ubicación	[CS=1.00]	-3,718	1,224	9,230	1	,002	-6,117	-1,319
	[CS=2.00]	-,443	,397	1,247	1	,264	-1,220	,334
	[CS=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Nota. Estimación de parámetros de la incidencia mediante el análisis estadístico en SPSS

En la tabla 9, se describe que, específico general propuesto el uso de la infraestructura tecnológica incide en la calidad de servicio de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023, se contrasta la hipótesis, permitiendo aceptar la alterna, dado que, el grado de significancia es 0.00, dando a entender que, se debe utilizar un procedimiento no paramétrico, en consecuencia, se evidenció que si existe incidencia de la infraestructura tecnológica en la calidad de servicio con un puntaje de Wald de 35,485 se acepta la h1, dado que, también se tiene el puntaje de Wald de 9,230 se rechaza la H0.

Hipótesis específica 3

Para el objetivo 3, determinar la incidencia del uso de aplicativos de gestión en la administración de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023. Se propuso:

H1: El uso de aplicativos de gestión incide en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023

H0: El uso de aplicativos de gestión no incide en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023.

Tabla 10

Incidencia uso de aplicativos de gestión en la gestión pública

		Estimación n	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferio r	Límite superio r
Umbral	[UAG = 1.00]	-2,424	,338	51,54	1	,00	-3,086	-1,762
	[UAG = 2.00]	2,000	,291	47,36	1	,00	1,430	2,569
Ubicación	[GP=1.00]	-,212	1,462	,021	1	,88	-3,079	2,654
	[GP=2.00]	-,212	,586	,131	1	,71	-1,361	,937
	[GP=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Nota. Estimación de parámetros de la incidencia mediante el análisis estadístico en SPSS

En la tabla 10, se describe que, el objetivo específico propuesto: el uso de aplicativos de gestión incide en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023, se contrasta la hipótesis, permitiendo aceptar la alterna, dado que, el grado de significancia es 0.00, dando a entender que, se debe utilizar un procedimiento no paramétrico, en consecuencia, se evidenció que existe Incidencia uso de aplicativos de gestión en la gestión pública con un puntaje de Wald de 51,548 se acepta la H1.

Hipótesis específica 4

Para el objetivo 4, determinar la incidencia del uso de aplicativos de gestión en la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023. Se propuso:

H1: El uso de aplicativos de gestión incide en la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023

H0: El uso de aplicativos de gestión no incide en la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023.

Tabla 11

Incidencia de uso de aplicativos de gestión en la calidad de servicio

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[UAG = 1.00]	-2,395	,347	47,517	1	,000	-3,076	-1,714
	[UAG = 2.00]	2,024	,308	43,163	1	,000	1,420	2,628
Ubicación	[CS=1.00]	-,185	1,275	,021	1	,884	-2,684	2,313
	[CS=2.00]	-,025	,494	,003	1	,959	-,994	,944
	[CS=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Nota. Estimación de parámetros de la incidencia mediante el análisis estadístico en SPSS

En la tabla 11, se describe que, el objetivo específico propuesto: el uso de aplicativos de gestión incide en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023, se contrasta la hipótesis, permitiendo aceptar la alterna, dado que, el grado de significancia es 0.00, dando a entender que, se debe utilizar un procedimiento no paramétrico, en consecuencia, se evidenció que existe incidencia de uso de aplicativos de gestión en la calidad de servicio con un puntaje de Wald de 47,517 se acepta la H₁, dado que, también se tiene el puntaje de Wald de 43,163 y se rechaza la H₀.

Hipótesis específica 05

Para el objetivo 5, determinar la incidencia del uso de las competencias tecnológicas en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023. Se propuso:

H₁: El uso de las competencias tecnológicas inciden en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023

H₀: El uso de las competencias tecnológicas no inciden en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023

Tabla 12

Incidencia del uso de las competencias tecnológicas en la gestión pública

		Estimación n	Desv. Error	Wald	g l	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CT = 1.00]	-20,036	1840,51 4	,000	1	,99	- 3627,37 7	3587,30 4
	[CT = 2.00]	1,163	,229	25,77 0	1	,00 0	,714	1,612
Ubicación	[GP=1.00]	-37,929	4801,07 0	,000	1	,99	- 9447,85 4	9371,99 6
	[GP=2.00]	-,683	,662	1,063	1	,30 3	-1,980	,615
	[GP=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Nota. Estimación de parámetros de la incidencia mediante el análisis estadístico en SPSS

En la tabla 12, se describe que, el objetivo específico propuesto: el uso de las competencias tecnológicas incide en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023, se contrasta la hipótesis, permitiendo aceptar la alterna, dado que, el grado de significancia es 0.00, que resulta inferior a 0,05, dando a entender que, se debe utilizar un procedimiento no paramétrico, en consecuencia, se evidenció que existe Incidencia del uso de de las competencias tecnológicas en la gestión pública con un puntaje de Wald de 25 770, se acepta la H1 y se rechaza la H0.

Hipótesis específica 06

Para el objetivo 6, determinar la incidencia del uso de las competencias tecnológicas en la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023. Se propuso:

H1: El uso de las competencias tecnológicas incide en la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023.

H0: El uso de las competencias tecnológicas no incide en la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023.

Tabla 13

Incidencia uso de las competencias tecnológicas en la calidad de servicio

		Estimación	Desv. Error	Wald	g	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CT = 1.00]	-20,036	1840,514	,000	1	,99	-3627,377	3587,304
	[CT = 2.00]	1,163	,229	25,770	1	,00	,714	1,612
Ubicación	[CS=1.00]	-37,929	4801,070	,000	1	,99	-9447,854	9371,996
	[CS=2.00]	-,683	,662	1,063	1	,303	-1,980	,615
	[CS=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Nota. Estimación de parámetros de la incidencia mediante el análisis estadístico en SPSS

En la tabla 13, se describe que, el objetivo específico: El uso de las competencias tecnológicas incide en la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023, se contrasta la hipótesis, permitiendo aceptar la alterna, dado que, el grado de significancia es 0.00, dando a entender que, se debe utilizar un procedimiento no paramétrico, en consecuencia, se evidenció que existe incidencia uso de las competencias tecnológicas en la calidad de servicio con un puntaje de Wald de 25,770 se acepta la H1 y se rechaza la H0.

V. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos afirmamos que:

De acuerdo al objetivo general: Determinar el uso de las TICs en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, el año 2023, se demuestra que la mayoría (85%) de los empleados de oficinas percibe que el uso de las TIC es regular, así como, la mayoría (81%), califica de eficiente la gestión pública, dado que la significancia (sig. 0,000) resulta ser inferior al 0.05, dando entender que el procesamiento de la información se ha realizado mediante un análisis no paramétrico; además, la dependencia del uso de las TIC porcentualmente la variabilidad es 23,2% en el coeficiente de Nagelkerke, aceptando la hipótesis alterna. Estos resultados dan credibilidad a la teoría de la TIC, concebida como la aplicación de herramientas, sistemas, metodologías y técnicas asociadas a la digitalización, que utilizando el computador, software, comunicaciones, bases de datos y redes, aplicaciones, por tener carácter universal, están relacionadas con el avance tecnológico, generando cambios a nivel comercial, educativo, cultural, socioeconómico y de gestión (Gil, 2002). Por su parte, Alvarado (2022), refiriéndose a las TICs, considera que éstas ayudan al procesamiento, transmisión y almacenamiento de información diversa.

Nuestros resultados se relacionan con los hallazgos de Barragán (2022), en Ecuador, que concluyó que las nuevas tecnologías de información con las innovaciones tecnológicas pertenecen a un nuevo modelo de gestión, porque satisface a los ciudadanos. Por su parte, Pérez et al. (2012) en los resultados de su investigación concluyó que el uso de estas nuevas tecnologías está limitado a los problemas que se muestran en el avance tecnológico permitiendo que los ciudadanos no puedan establecer comunicación constante y acceder a los servicios las entidades.

Los resultados se contradicen con los hallazgos de Silvera (2020) que evidenció, en su tesis de maestría, que el uso de las TICs no es significativo en el servicio que prestan las instituciones, porque los trabajadores muestran limitado conocimiento del uso de las tecnologías de comunicación en la gestión y, en estas condiciones, resultan no apropiadas para el ejercicio laboral de la mayoría de los colaboradores y los que tienen nociones no logran resolver los problemas para

brindar un servicio de calidad. Se necesita: un manual y mayor conocimiento de estos recursos antes de usados en las diversas áreas.

Con respecto al objetivo específico 1: La incidencia del uso de la infraestructura tecnológica en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023, se evidenció que 51% de trabajadores percibe que la infraestructura tecnológica es eficiente y el 81%, dice que la gestión pública es eficiente y; además, el grado de significancia (sig. 0,000) resulta ser inferior a 0,05. La dependencia del uso de la infraestructura tecnológica porcentualmente es de la variabilidad es 23,2% en el coeficiente de Nagelkerke, por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula (H_0). Estos resultados dan credibilidad a la teoría sobre la infraestructura tecnológica, que para Sánchez et al. (2017), es el grupo de dispositivos que van a permitir la transmisión de energía y señal de comunicación, por medio de los equipos de computación, programas relacionados para el funcionamiento, servicios adecuados de red y el cumplimiento de mantenimientos en una entidad.

Nuestros resultados tienen vínculo con los hallazgos de Simón (2018), en su tesis realizada con el objetivo de definir los elementos del gobierno electrónico en la gestión de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, al concluir que la mayoría de trabajadores de la entidad municipal considera que sí se usan elementos del gobierno electrónico en la gestión pública municipal; es decir, que sí se presenta una relevancia mayor entre gobierno electrónico y la gestión pública municipal de Yanacocha.

Nuestros resultados se contradicen con los hallazgos Rojas (2021) en su tesis realizada para determinar la relación entre las Ciudades y las TIC: Política Pública y Gobernanza de las Ciudades de Boyacá-Colombia, al concluir que el 62% de trabajadores de la Ciudad de Boyacá resultó ser débil en el análisis de los datos de uso y acceso a las TIC, lo que demuestra un vínculo directo entre la categoría baja y el estado de acceso y estado de las TIC, lo que lleva a una brecha digital estructural.

Para el objetivo específico 2: Determinar la incidencia del uso de la infraestructura tecnológica en la calidad de servicio de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023, se evidencia que el 51% de profesionales encuestados califican de eficiente uso de la infraestructura tecnológica y el 70%, percibe que

es eficiente la calidad del servicio en la entidad; y, con un grado de significancia de 0.00, que resulta inferior a 0,05, se evidencia la incidencia de la infraestructura tecnológica con la calidad de servicio, con un puntaje de Wald de 35,485, acepta la hipótesis alterna y, con el puntaje de Wald de 9,230, se rechaza la H0. Estos resultados refuerzan la teoría basada en los sistemas utilizados por las entidades públicas para el funcionamiento adecuado de la prestación del servicio, en el que incluye, por ejemplo, el Sistema SIGA, siendo un sistema gestionado por el MEF, mediante el cual las áreas de una entidad integran y ordenan los procesos de logística y patrimonio y ayudan a mejorar y simplificar los procesos, brindar información sistematizada de las compras, promover la transparencia de requerimientos de la gestión pública (Montalvo, 2019).

Nuestros resultados tienen relación con el estudio de Chávez y Chávez (2019) que con el propósito conocer la relación de la nueva administración pública y la actualidad del estado para dar respuesta a las dificultades que enfrentan los ciudadanos en la Reniec, los resultados manifiestan que el 51,9% de personas encuestadas, está totalmente de acuerdo que la atención es buena en la institución pública, concluyendo que, la nueva administración pública, junto con la modernización del estado, se relaciona con un mejor servicio a los ciudadanos.

Respecto al objetivo específico 3: Determinar la incidencia del uso de aplicativos de gestión en la gestión de la administración de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023, se evidencia que el 80% de trabajadores califica de regular el uso de aplicativos de gestión y el 76%, dice que es eficiente la gestión administrativa; además, el grado de significancia es 0.00, que resulta inferior a 0,05, se evidencia que existe incidencia entre el uso de aplicativos de gestión y la gestión de la administración pública, por lo que, con un puntaje de Wald de 51,548, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula. Esto sustentan con la teoría de Alvarado y Llanes (2022), según la cual las TIC ayudan al procesamiento, transmisión y almacenamiento de información diversa, por lo que, la ejecución de esta generación de tecnologías en el proceso de administración pública significa un adelanto con la eficacia y eficiencia de los servicios a favor de las personas, facilitando la transparencia de los procesos.

Nuestros resultados se relacionan con los hallazgos de Huamán (2022) en su indagación realizada para dar a conocer el vínculo entre las TIC y la contratación

pública, aplicada a 80 empleados del área administrativa del gobierno de la ciudad. El estudio demostró que existe relación positiva entre las TIC y la contratación pública, con valores Rho de Spearman = 0,678; p-valor = 0.000; también, demostrando la relación con los procesos de selección y el cumplimiento del contrato del personal.

En cuanto al objetivo específico 4: Determinar la incidencia del uso de aplicativos de gestión en la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023, se evidencia que mientras el 80% de trabajadores percibe de regular el uso de aplicativos de gestión, el 70%, considera que es eficiente la calidad de servicio, por lo que, dado que, el grado de significancia es 0.00, que resulta ser inferior a 0,05, se evidenció que existe incidencia de uso de aplicativos en la calidad de servicio con un puntaje de Wald de 47,517, por lo que se acepta la H1 y, con el puntaje de Wald de 43,163, se rechaza la H0. Estos resultados demuestran la relación teórica entre el SEACE con la calidad de servicio que, según la DIRECTIVA N° 006-2016-OSCE/CD, se define como un “sistema desarrollado por el OSCE, el cual determina la interacción de información sobre las contrataciones, y las transacciones electrónicas” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017, p. 34), que hace una entidad, dentro la gestión pública.

Nuestros resultados se contradicen con los hallazgos de Salazar (2021), que en su investigación da a proponer un marco de gestión de las TIC para que las entidades locales implementen las metas institucionales, concluyó que el uso de las TIC en la gestión municipal no da el resultado esperado de los colaboradores, con un 60% de desaprobación, se comprobó con el análisis FODA de los trabajadores.

Para el objetivo específico 5: Determinar la incidencia del uso de las competencias tecnológicas en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023, se evidenció que el 76% de trabajadores calificaron de regular el uso de las competencias tecnológicas y el 76%, respondió que es eficiente la gestión administrativa; además, el grado de significancia es 0.00, que resulta ser inferior a 0,05, por lo que, se evidenció que la incidencia del uso de las competencias tecnológicas en la gestión pública de una municipalidad, con un puntaje de Wald de 25 770, aceptando la H1 y se rechaza la H0. Estos resultados se sustentan con la teoría que sostiene que el uso de las TIC representa un cambio

cultural y de organización de las entidades públicas, por lo que es indispensable que no solo se promuevan cambios tecnológicos, también cambios de estilos de gestión que promuevan nuevas competencias a los profesionales. (Salvador y Ramírez, 2016)

Nuestros resultados tienen relación con los hallazgos de Steffanell y Acevedo (2019) en su tesis realizada para la determinación la influencia de las tics en los programas de aprendizaje y como las competencias tecnológías permiten a los estudiantes en mejorar la comprensión y desarrollar mejor sus capacidades de estudio, formando parte de su motivación de aprendizaje, así como también permite ser una herramienta importante para los servidores quienes implementan estas competencias para mejorar el servicio que brindan.

En cuando al objetivo específico 6: Determinar la incidencia del uso de las competencias tecnológicas en la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023, se contrasta la hipótesis, permitiendo aceptar la alterna, dado que, el grado de significancia es 0.00, que resulta inferior a 0,05, dando a entender que, se debe utilizar un procedimiento no paramétrico y evidenciándose que existe incidencia uso de las competencias tecnológicas en la calidad de servicio, con un puntaje de Wald de 25,770, aceptando la H1 y rechazando la H0. Estos resultados valoran la teoría que considera como indispensable los cambios tecnológicos y los cambios de estilos de gestión, que promuevan nuevas competencias a los profesionales para enriquecer el servicio en el sector público. (Salvador y Ramírez, 2016); también, en la que define que la dirección de la administración como la asunción del liderazgo en la toma de decisiones frente a un grupo de colaboradores que ejecutan las principales funciones en el cumplimiento de las metas institucionales (Yamith, 2018).

Nuestros resultados están ligados con Miño (2020), en su estudio realizado para el análisis el uso de las TIC en la gestión administrativa, al concluir que la introducción de las TIC no es simplemente la introducción de equipos tecnológicos apropiados, es la aplicación de adecuada de la gestión y calidad de servicio para ampliar adecuadamente los recursos necesarios en beneficio de todos los usuarios y la comunidad misma.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** El uso de las TICs influyen en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023, porque, el 85% de trabajadores califica de regular el uso de las TICs y, el 81%, de eficiente la gestión pública. (Sig. 0.00, es inferior a 0,05) Tabla 7
- Segunda:** El uso de la infraestructura tecnológica incide en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023, dado que el 51% de profesionales encuestados califican de eficiente el uso de la infraestructura tecnológica y el 70%, como eficiente la calidad del servicio (Sig. 0.00, es inferior a 0,05). Tabla 8
- Tercera:** El uso de la infraestructura tecnológica incide en la calidad de servicio de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023, porque, el 51% de profesionales califica de eficiente la infraestructura tecnológica y el 70%, dice que es eficiente la calidad del servicio (Sig. 0.00, es inferior a 0,05). Tabla 9
- Cuarta:** El uso de aplicativos de gestión incide en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023, en tanto, el 80% de profesionales califican de regular los aplicativos de gestión, el 81%, percibe como eficiente la gestión pública (Sig. 0.00, es inferior a 0,05). Tabla 10
- Quinta:** El uso de aplicativos de gestión incide en la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023, dado que el 80% de profesionales califica de regular el uso de aplicativos de gestión y el 70%, considera eficiente la calidad de servicio (Sig. 0.00, es inferior a 0,05). Tabla 11

Sexta: El uso de las competencias tecnológicas incide en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023, porque el 76% de profesionales califica de regular el uso de competencias tecnológica y el 81%, como eficiente la gestión pública (Sig. 0.00, es inferior a 0,05). Tabla 12

Séptima: El uso de competencias tecnológicas incide en la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023, dado que, el 76% de profesionales apereiben de regular el uso de competencias y el 70%, califica de eficiente la calidad de servicio (Sig. 0.00, es inferior a 0,05). Tabla 13

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Al Alcalde de la Municipalidad Provincial, siendo el la máxima autoridad superior de la entidad, se recomienda que se destine un fondo presupuestal para la implantación y aplicación del uso de las TICs, ya que estas mejoran de forma significativa la gestión pública brindando un mejor servicio para toda la población de la provincia, del departamento de Cajamarca, 2023.
- Segunda:** Recomendamos a los gerentes y/o jefes de las distintas áreas de la entidad implementar con la infraestructura tecnológica adecuada porque esta incide positivamente facilitando el acceso de la tecnología en la administración pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023;
- Tercera:** Se sugiere a los trabajadores que conforman todas las áreas municipales hacer uso de la infraestructura tecnológica porque incide de manera positiva en la calidad de servicio de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023;
- Cuarta:** Se recomienda el uso de los aplicativos de gestión porque su incidencia es positiva en la gestión pública, ya que estos permiten realizar las labores de forma eficiente, eficaz y transparente en una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023;
- Quinta:** Sugerimos el uso de aplicativos de gestión porque contribuye positivamente en mejorar la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023;
- Sexta:** Recomendamos a todos los trabajadores de la entidad usar las competencias tecnológicas de manera responsable porque su incidencia favorece una mejor gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023;
- Séptima:** Sugerimos el uso de las competencias tecnológicas con personal altamente capacitado dada su incidencia positiva en la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023.

REFERENCIAS

- Alvarado, L. (2022). *¿Qué son las Tic y cual es su importancia?* poli verso.
<https://www.poli.edu.co/blog/poliverso/que-son-las-tic>
- Alvarado, L y Llanes E. (2022). *E-Gobierno para la modernización de la gestión educativa en el distrito de educación de Jipijapa, Ecuador*. [Tesis de Maestría, Universidad Estatal Del Sur De Manabí]
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5035>
- Barragán, X. (2022). Postmodernity, public management and information and communication technologies in the Public Administration of Ecuador. *Estado & Comunes, Revista De políticas Y Problemas Públicos*,.
https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244
- Bernal, M. (2012). *La Planificación: Conceptos Básicos, Principios, Componentes, Características y Desarrollo del Proceso*. Universidad Santa María. Venezuela.
<https://nikolayaguirre.files.wordpress.com/2013/04/1-introduccic3b3n-a-la-planificac3b3n1.pdf>
- Bastidas, D., y Pisconte, J. (2009). *Gestión pública*.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9506FA981DDF086405257C2B0056BEF1/\\$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9506FA981DDF086405257C2B0056BEF1/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)
- Bustamante, K. D. (2017). *Las tecnologías de información y comunicación la mirada idónea para el desarrollo sostenible*.
http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/memorialia/2017/memorialia_11.pdf
- Castellanos, O. (2009). *Technological competences: a conceptual basis for technological development in Colombia*. Ing. Investig. Bogotá.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-56092009000100017
- Certo, S. (2001). *Administración Moderna*. Editorial Interamericana. Person Educación de Colombia, LTDA.
https://books.google.com.pe/books/about/Administraci%C3%B3n_moderna.html?id=tetGPAAACAAJ&redir_esc=y

- Certus. (2021, 23 febrero). *¿Qué es el proceso administrativo y cuáles son sus fases?* <https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-proceso-dministrativo/#Fase-de-planificacion>
- Chávez, E. y Chávez-Soto, M. (2019). *La nueva gestión pública y su relación con la modernidad del Estado para mejorar la atención al ciudadano MAC/RENIEC Lima Norte 2016-2018*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres] <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5665>
- Da Sila, C. (2022). *Capacitación de atención al cliente: 7 contenidos clave..* <https://www.zendesk.com.mx/blog/capacitacion-de-atencion-al-cliente/>
- Da Silva, D. (2020). *Importancia de brindar información real y oportuna en el proceso de atención al cliente*. Recuperado el 6 de mayo, 2023. <https://www.zendesk.com.mx/blog/informacion-atencion-al-cliente/>
- Del Canto, E., y Silva, A. (2012). Quantitative Methodology: Boarding From The Complementarity In The Social Sciences. Social Science Journal. <https://www.redalyc.org/pdf/153/15329875002.pdf>
- Domínguez, R. y García, D. (2003). *Introducción a la Teoría del Conflicto en las Organizaciones*. https://www.researchgate.net/publication/255641591_INTRODUCCION_A_LA_TEORIA_DEL_CONFLICTO_EN_LAS_ORGANIZACIONES
- Faubel, E., Y Llavador, J. (2022). Information And Communication Technologies At The Service Of The Integral Management Of The Public Administrations And The Improvement Of Public Policies. The Case Of Valencia <https://doi.org/10.47623/ivap-rvqp.06.2023.AB.08>
- Federico, M. y Loguzzo, H.(2016). *Gestión y Administración en las organizaciones*. <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Giese, J., y Cote, J. (2019). Definición de satisfacción del cliente. academia de marketing. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Gil, A. (2002). *Tecnologías de información y comunicación para las organizaciones del siglo XXI*. Universidad Rafael Bellosillo Chacín. Colombia. <https://es.scribd.com/document/407969787/Gil-2002-Copia#>

- Gómez, G. (2009). *Diccionario Etimológico de la Lengua Española*. Editorial Fondo de Cultura Económica, S. A.
- Gutierrez, M. E. (2023, 4 enero). Factores internos. Enciclopedia Económica. <https://enciclopediaeconomica.com/factores-internos/>
- Hammond, M. (2023, 5 febrero). *Qué es la calidad del servicio, cómo se mide y cómo mejorarla*. <https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio>
- Hammond, M. (2023, 20 enero). *Por qué y cómo reducir el tiempo de atención a clientes*. <https://blog.hubspot.es/service/como-reducir-tiempo-atencion-al-client>
- Hernández, P. (2017). Management for municipal development: Proposal for a model for the integration of information and communication technologies (ICT). National Autonomous University of Honduras. https://www.researchgate.net/publication/355113103_Gestion_para_el_desarrollo_municipal_Propuesta_de_modelo_para_la_integracion_de_las_tecnologias_de_la_informacion_y_la_comunicacion_TIC
- Huamán, J.(2022). *Las TIC y las contrataciones públicas en la Municipalidad Distrital de San Sebastián en el Año 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80690>
- López, J. (2004). *Población estadística*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- López, J. (2016). *El gobierno electrónico y los servicios públicos del marco legal español*. http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Perfiles_Ingenieria/article/view/813/731
- Otzen, T, y Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Mata, L. D. (2018). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa*. <https://investigaliacr.com/investigacion/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cuantitativa/>
- McCullagh, P. (2003). Regression Models for ordinal data. JSTOR. <https://www.stat.uchicago.edu/~pmcc/pubs/paper2.pdf>
- Miñope, Z. (2020) *Uso de las TIC's para la gestión administrativa en la gerencia de seguridad ciudadana y fiscalización, Municipalidad de Chiclayo*. [Tesis de

- Ministerio de Economía y Finanzas (2017) Directiva N° 007-2017-OSCE/CD. *Disposiciones Aplicables Al Registro De Información En El Sistema Electrónico De Contrataciones Del Estado – Seace*.
https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/Legislacion%20y%20Documentos%20Elaborados%20por%20el%20OSCE/DIRECTIVAS_2017-DL1341/Directiva%20008-2017%20-20Registro%20de%20Informaci%C3%B3n_SEACE_VF.pdf
- Montano, A. (2021). *Investigación no experimental*. Lifeder.
<https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>
- Montalvo. (2019). Vista de Efectividad del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en el control interno de la gestión pública. Edu.pe.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/view/23650/22611>
- Muguira, A. (2023, 3 enero). Métodos Para La Recopilación De Datos.
<https://www.questionpro.com/blog/es/author/andresmuguira/>
- Murray, P. (2002). *Gestión - Información - Conocimiento*. Biblios, 4(14),
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16114402>
- Nacer, A. y Concha, G. (2014). Role of ICTs in public management and planning for sustainable development in Latin America and the Caribbean.
<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/35951?show=full>
- Ortega, C. (2023). *Encuestas de opinión, qué son y cuándo utilizarlas*. QuestionPro.
<https://www.questionpro.com/blog/es/encuestas-de-opinion/>
- Ortega, C. (2023). *Análisis estadístico: Qué es, usos y cómo realizarlo*.
<https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-estadistico/>
- Orlandoni, G. (2010). Escalas de medición en Estadística.
<https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569009.pdf>
- Pérez C. A., Chuc, G. G., Martínez, F. R y, Chiquini, C. M. (2022) The influence of ICTs in administrative and accounting management in a mexican company.
<https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/view/1243>

- Presidencia Del Consejo De Ministros, y Oficina Nacional De Gobierno Electrónico E Informática. (2013). *Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú*. (1ª ed.). [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Quiroa, M. (2021, 1 de mayo). *Factores internos de una empresa*. <https://economipedia.com/definiciones/factores-internos-de-una-empresa.html>
- Ramírez, G. (2015). *Introducción a la Administración*. Ediciones Limusa. Perú
- Rodríguez, D. (2020, 15 enero). *Las TIC en la vida cotidiana: usos, ventajas, desventajas*. <https://www.lifeder.com/tic-vida-cotidiana/>
- Rojas, A. (2021). *Las Ciudades y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Política Pública y Gobernanza en las Ciudades de Boyacá-Colombia*. [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Madrid] <https://repositorio.uam.es/handle/10486/700127>
- Rojas, E. (2015, 3 octubre.). *¿Por qué es tan importante la infraestructura tecnológica?* <https://www.muycomputer.com/2015/10/06/infraestructura-tecnologica/>
- Ruiz, M. (2000). *Sistema de planeación para instituciones educativas*. México: Trillas. <https://catalogosiidca.csuca.org/Record/UDELAS.041526/Description#tabnav>
- Salazar, A. (2013). *Importancia de las TIC en la Administración Pública regional y local*. <https://es.scribd.com/document/352576083/Importancia-de-Las-TICs-en-La-Administracion-Publica#>
- Salvador, M. y Ramírez, O. (2016). Gobierno abierto y competencias digitales: Transformando la administración pública para afrontar los retos del nuevo paradigma. <https://doi.org/10.5209/CGAP.52992>
- Sánchez, F. (2018). *Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Sánchez, M., y Sánchez, M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Sánchez, J. y López, J. (2020). *Gestión pública*. <https://n9.cl/4sm5l>
- Sánchez, L., Reyes, A. M., Ortiz, D. y Olarte, F. (2017). El rol de la infraestructura tecnológica en relación con la brecha y la alfabetización digitales en 100

instituciones educativas de Colombia.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-45652017000200112

Salazar, O. (2021). *Modelo de gestión estratégica de TICs para la gestión pública en la Municipalidad Distrital de José L. Ortiz*. [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/75761>

Silvera F. (2020). *Las tics y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 81770 María Inmaculada Concepción Chao – 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49489>

Simón, W. A. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – Pasco* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco]. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T0264072772_M.pdf

Steffanell I. y Acevedo M. (2019) *Mediación TIC y Su Influencia en la Satisfacción y Desempeño Académico de los Estudiantes de Pregrado. Barranquilla, Colombia* [Tesis de Maestría, Universidad de la costa] <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/2811/45429596%20-%2032746586.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Naciones Unidas. (s. f.). El contexto y el diseño de TIC para el desarrollo mundial Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/chronicle/article/el-contexto-y-el-diseno-de-tic-para-el-desarrollo-mundial>

Vargas, C. (2011). *El Gobierno Electrónico o e-Gobierno*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf)

Vargas, Z. (2009). *La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Villoria, M. (2019). Public management. Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad (16), 15-36. King Juan Carlos University. https://www.researchgate.net/publication/337919902_Gestion_publica

Yamith, O. (2018). *Procesos administrativos*. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1328?show=full>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Tecnología de la Información y comunicaciones -TICs	Comprende aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real. Asimismo, se relaciona con equipos de computación, software, telecomunicaciones, redes y bases de datos, lo que permite destacar que la evolución del proceso humano de recibir información y comunicarse, está estrechamente relacionada con la evolución tecnológica, pues trae consigo transformaciones a nivel comercial, educativo, cultural, social y económico, por su carácter global, accesible y universal (Bustamante, 2017)	Para medir la variable tecnología de la información y comunicaciones - TICs se utilizará un cuestionario orientado a recoger la percepción de los trabajadores sobre la implementación de la variable en la entidad pública. La cual abarca: Infraestructura Tecnológica, Aplicativos de Gestión y Competencias tecnológicas,	Infraestructura Tecnológica	Equipamiento	Ordinal
				Ambientes adecuados	
				Mantenimiento	
				Servicio de internet	
			Aplicativos de Gestión	SIGA	
				SIAF	
				SEACE	
			Competencias tecnológicas	Capacitaciones	
				Promover uso responsable	
Gestión Pública	La gestión pública está configurada por los espacios institucionales y los procesos a través de los cuáles el Estado diseña e implementa políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar curso a sus funciones. Bastidas y Pisconte (2009)	Para medir la variable de gestión pública se utilizará un cuestionario orientado a recoger la percepción de los trabajadores sobre la gestión pública desarrollada en la entidad.	Gestión Administrativa	Planificación	Ordinal
				Organización	
				Ejecución	
				Control	
			Calidad de Servicio	Tiempo de Atención	
				Manejo de Información	
				Nivel Profesional del personal	

Anexo 2. Instrumento/s de recolección de datos

Cuestionario sobre Tecnología de Información y Comunicación.

Instrucciones. Señores trabajadores de las oficinas de gestión pública de la Municipalidad, por favor, lea cada una de las preguntas y marque un aspa (X) en la letra de la respuesta que considere correcta. (marca una sola vez)

Infraestructura Tecnológica	1. ¿La oficina que usted trabaja tiene los equipos tecnológicos adecuados al ejercicio de sus funciones de manera eficiente (computadora e impresora mínimamente)? a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
	2. ¿El ambiente o la oficina donde realiza su trabajo de gestión está adecuado a las exigencias tecnológicas para ofrecer un servicio de calidad al cliente? a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
	3. ¿Reciben mantenimiento oportuno los equipos tecnológicos con los cuales realiza sus funciones diarias (computadora e impresora mínimamente) a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
	4. ¿La oficina donde realiza su trabajo de gestión pública cuenta con servicio de internet permanente y rápido? a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
	5. ¿Recibe mantenimiento oportuno el sistema de internet que dispone en su oficina donde realiza su trabajo de gestión pública? a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca

	<p>e) Nunca</p> <p>6. ¿Recibe mensajes o consultas de los usuarios por otros canales como: Whatsapp, Facebook o llamadas telefónicas?</p> <p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) A veces</p> <p>d) Casi nunca</p> <p>e) Nunca</p>
	<p>7. ¿Los equipos tecnológicos que se encuentran en su área tienen un funcionamiento adecuado?</p> <p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) A veces</p> <p>d) Casi nunca</p> <p>e) Nunca</p>
	<p>8. ¿En lo que va del año 2023 la entidad municipal ha adquirido nuevos equipos tecnológicos para el área donde desarrolla sus funciones?</p> <p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) A veces</p> <p>d) Casi nunca</p> <p>e) Nunca</p>
	<p>9. ¿Cuándo presenta inconvenientes con los equipos tecnológicos recibe el soporte oportuno del área encargado por la entidad?</p> <p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) A veces</p> <p>d) Casi nunca</p> <p>e) Nunca</p>
	<p>10. ¿La pagina web y redes oficiales de la institución se encuentran actualizadas?</p> <p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) A veces</p> <p>d) Casi nunca</p> <p>e) Nunca</p>
<p>Aplicativos de Gestión</p>	<p>11. ¿Conoce y utiliza el sistema conocido como SIGA, para realizar su trabajo en la gestión pública?</p> <p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) A veces</p> <p>d) Casi nunca</p>

	e) Nunca
	12. ¿Conoce y utiliza el sistema conocido como SIAF, para realizar su trabajo en la gestión pública de la municipalidad? a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
	13. ¿Conoce y utiliza el sistema conocido como SEACE, para realizar su trabajo en la gestión pública de la municipalidad? a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
	14. ¿Tiene conocimiento que la municipalidad realiza gestiones sin registrarlas en SIGA? a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
	15. ¿Tiene conocimiento que la municipalidad obvia el sistema SIAF en sus gestiones de contrataciones? a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
	16. ¿Tiene conocimiento que la municipalidad realiza gestiones sin considerar el sistema virtual SEACE? a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
	17. ¿Cuándo presenta inconvenientes con el sistema SIGA recibe el soporte oportuno del área encargado por la entidad? a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

	<p>18. ¿Cuándo presenta inconvenientes con el sistema SIAF recibe el soporte oportuno del área encargado por la entidad?</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</p>
	<p>19. ¿Cuándo presenta inconvenientes con el sistema SEACE recibe el soporte oportuno del área encargado por la entidad?</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</p>
	<p>20. ¿Cree usted que los sistemas SIAF, SIGA Y SEACE son indispensables para el desarrollo de la gestión municipal?</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</p>
<p>Competencias tecnológicas</p>	<p>21. ¿Recibe jornadas de capacitación en tecnologías de la información y comunicación de parte de la Municipalidad que trabaja?</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</p>
	<p>22. ¿La Municipalidad promueve, mediante charlas permanentes, el uso responsable de los equipos tecnológicos que utiliza en su oficina?</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</p>
	<p>23. ¿Por cuenta personal realiza cursos de capacitación sobre manejo de programas tecnológicos?</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces</p>

	<p>d) Casi nunca</p> <p>e) Nunca</p>
	<p>24. ¿La Municipalidad brinda charlas a sus clientes sobre los sistemas tecnológicos que utiliza la gestión pública?</p> <p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) A veces</p> <p>d) Casi nunca</p> <p>e) Nunca</p>
	<p>25. ¿Es supervisado en el manejo de competencias tecnológicas y aplicación para la atención al público?</p> <p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) A veces</p> <p>d) Casi nunca</p> <p>e) Nunca</p>
	<p>26. ¿Cree usted que mejoraría su desempeño laboral si contará con capacitación constante sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación?</p> <p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) A veces</p> <p>d) Casi nunca</p> <p>e) Nunca</p>
	<p>27. ¿Cree que es indispensable que la entidad municipal cuente con convenios con instituciones que realizan cursos, diplomados sobre el uso de las TIC?</p> <p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) A veces</p> <p>d) Casi nunca</p> <p>e) Nunca</p>

Cuestionario sobre gestión pública

Instrucciones. Señores trabajadores de las oficinas de gestión pública de la Municipalidad, por favor, escuche la pregunta y responda cada una de las preguntas que se le hará en la siguiente encuesta:

Gestión Administrativa	1. ¿Usted cuenta con el plan de trabajo de la oficina en la realiza su trabajo diario? a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
	2. ¿Las actividades o tareas diarias que realiza usted están organizadas según el manual de funciones que le corresponde a su oficina? a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
	3. ¿Considera usted que se realizan reuniones de coordinación para actualizar el manual de funciones de la organización? a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
	4. ¿La ejecución presupuestal se realiza de acuerdo con la programación del plan anual de contrataciones? a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
	5. ¿Considera que es importante que la entidad pública destine un presupuesto para la adquisición y mantenimiento de los servicios tecnológicos? a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

	<p>6. ¿Se realiza gestión administrativa virtual del cliente, a solicitud de éste?</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</p>
	<p>7. ¿Cree usted que es importante que la entidad cuente con un plan de respaldo estratégico ante cualquier eventualidad que se pueda presentar en relación a las TIC?</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</p>
	<p>8. ¿En la ejecución de sus funciones cotidianas de su oficina recibe apoyo u monitoreo de sus superiores o pares a fin de realizar una buena gestión administrativa en la Municipalidad que trabaja?</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</p>
	<p>9. ¿Ha recibido amonestaciones por negligencias por el sistema de procesos administrativos de la municipalidad?</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</p>
	<p>10. ¿El órgano de control interno realiza supervisiones y monitoreos permanentes durante el día, en el ejercicio de sus funciones en la oficina a su cargo?</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca</p>
Calidad de Servicio	<p>11. ¿En la atención al público, en la oficina a su cargo, usted restringe al cliente el tiempo para su gestión, por el recargado trabajo que tiene?</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre</p>

	<ul style="list-style-type: none"> c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
	<p>12. ¿En el manejo de información sobre sus funciones en la calidad del servicio, al tener dudas, usted recurre a las tecnologías de información y comunicación para aclararlas?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
	<p>13. ¿En su oficina, muestra en lugar visible las funciones que le corresponde, para el usuario las conozca?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
	<p>14. ¿Dedica tiempo suficiente para explicar o aclarar las dudas del cliente que recurre a su oficina?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
	<p>15. ¿Está seguro o segura que es bueno el nivel profesional de cada trabajador de las oficinas de gestión de la municipalidad que trabaja?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
	<p>16. ¿Los usuarios que han sido atendidos por usted, expresan agradecimiento al abandonar su oficina?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

	<p>17. ¿Cree usted que la tecnología con la que cuenta la institución es la adecuada para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos?</p> <ul style="list-style-type: none">a) Siempreb) Casi siemprec) A vecesd) Casi nuncae) Nunca
	<p>18. ¿Estaría dispuesto en participar en reuniones para mejor el servicio de que brinda la municipalidad implementando nuevas tecnologías de la información?</p> <ul style="list-style-type: none">a) Siempreb) Casi siemprec) A vecesd) Casi nuncae) Nunca

Anexo 3. Consentimiento Informado

Cuestionario: Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación en la Gestión Pública de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación en la Gestión Pública de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023", cuyo objetivo es determinar la incidencia del uso de las Tecnologías de la Información y comunicación en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinda es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del Investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Anaya Flores, Luis Alberto, email: luis9af@gmail.com.

Consentimiento *

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Sí

No

Anexo 4. Matriz de evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gestión Pública". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Francisco Custodio Vargas Vargas		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración Pública, Dirección Pública, Dirección Educativa		
Institución donde labora:	I.E 10236		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años	(X)	()

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Tecnología de Información y Comunicación
Autor:	Luis Alberto Anaya Flores
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 min. aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Una municipalidad provincial de Cajamarca
Significación:	Se pretende medir la incidencia de la Gestión Pública, consta de 2 dimensiones: Gestión Administrativa, Calidad de Servicio

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Pública	Gestión Administrativa	El conjunto de actividades que los gerentes realizan en sus puestos de trabajo siguiendo es sistema del proceso de gestión que son: Planeación, organización, dirección, coordinación y control
	Calidad de Servicio	La calidad de servicio es la atención que se da entre consumidor y usuario que pretenden gozar del servicio, interpretando cuales son las necesidades de los usuarios, las entidades se deben enfocar en lo que realmente quieren brindar y estar organizada para generar la satisfacción general del consumidor ante factores interno como externos



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Cuestionario sobre Gestión Pública" elaborado por Luis Alberto Anaya Flores en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario – Gestión Pública

- Primera dimensión: **Gestión Administrativa**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Gestión Administrativa con la que cuenta la entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión Administrativa	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Calidad de Servicio**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la calidad de servicio que brinda la entidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de Servicio	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
	18	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 27280737

Francisco Custodio Vargas Vargas
27280737

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Tecnología de Información y Comunicación". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Francisco Custodio Vargas Vargas	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Administración Pública, Dirección Pública, Dirección Educativa	
Institución donde labora:	I.E 10236	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Tecnología de Información y Comunicación
Autor:	Luis Alberto Anaya Flores
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 min. aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Una municipalidad provincial de Cajamarca
Significación:	Se pretende medir la incidencia de la tecnología de la información y comunicación, consta de 3 dimensiones: Infraestructura Tecnológica, Aplicativos de Gestión, Competencias tecnológicas

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Tecnología de la información y comunicación	Infraestructura Tecnológica	Conjunto de dispositivos que van a permitir la transmisión de energía y señal de comunicación, además, hace referencia que esta infraestructura está ligada a los equipos de computación, programas relacionados para el funcionamiento, servicios adecuados de red y el cumplimiento de mantenimientos
	Aplicativos de Gestión	Sistemas utilizados por las entidades públicas para el funcionamiento adecuado de la prestación del servicio.



	Competencias tecnológicas	Representa a los cambios de estilos de gestión que promuevan nuevas competencias a los profesionales para enriquecer la calidad del servicio al cliente en el sector público e introducir innovaciones laborales, que ayuden a interpretar la información
--	---------------------------	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Cuestionario sobre Tecnología de Información y Comunicación" elaborado por Luis Alberto Anaya Flores en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario - Tecnología de Información y Comunicación

- Primera dimensión: **Infraestructura Tecnológica**
- Objetivos de la Dimensión: Verificar el nivel de infraestructura tecnológica con la que cuenta las instalaciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura Tecnológica	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Aplicativos de Gestión**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de los aplicativos de gestión con los que cuenta la entidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplicativos de Gestión	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
	19	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Aplicativos de Gestión**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de los aplicativos de gestión con los que cuenta la entidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencias tecnológicas	20	4	4	4	
	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
	23	4	4	4	
	24	4	4	4	
	25	4	4	4	
	26	4	4	4	
	27	4	4	4	

Firma del evaluador

DNI 27280737



Francisco Custodio Vargas Vargas

27280737



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario sobre Tecnología de Información y Comunicación**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mary Carmen Ramírez Flores		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	(x)
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Jefatura en Administración Pública, Dirección Pública, Administración de Finanzas Públicas		
Institución donde labora:	Seguro Integral de Salud - SIS		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Tecnología de Información y Comunicación
Autor:	Luis Alberto Anaya Flores
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 min. aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Una municipalidad provincial de Cajamarca
Significación:	Se pretende medir la incidencia de la tecnología de la información y comunicación, consta de 3 dimensiones: Infraestructura Tecnológica, Aplicativos de Gestión, Competencias tecnológicas

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Tecnología de la información y comunicación	Infraestructura Tecnológica	Conjunto de dispositivos que van a permitir la transmisión de energía y señal de comunicación, además, hace referencia que esta infraestructura está ligada a los equipos de computación, programas relacionados para el funcionamiento, servicios adecuados de red y el cumplimiento de mantenimientos
	Aplicativos de Gestión	Sistemas utilizados por las entidades públicas para el funcionamiento adecuado de la prestación del servicio.



	Competencias tecnológicas	Representa a los cambios de estilos de gestión que promuevan nuevas competencias a los profesionales para enriquecer la calidad del servicio al cliente en el sector público e introducir innovaciones laborales, que ayuden a interpretar la información
--	---------------------------	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario “**Cuestionario sobre Tecnología de Información y Comunicación**” elaborado por **Luis Alberto Anaya Flores** en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del Instrumento: Cuestionario - Tecnología de Información y Comunicación

- Primera dimensión: **Infraestructura Tecnológica**
- Objetivos de la Dimensión: Verificar el nivel de infraestructura tecnológica con la que cuenta las instituciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura Tecnológica	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Aplicativos de Gestión**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de los aplicativos de gestión con los que cuenta la entidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplicativos de Gestión	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
	19	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Aplicativos de Gestión**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de los aplicativos de gestión con los que cuenta la entidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencias tecnológicas	20	4	4	4	
	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
	23	4	4	4	
	24	4	4	4	
	25	4	4	4	
	26	4	4	4	
	27	4	4	4	

Firma del evaluador

ONI

Mary Carmen Ramirez Flores

46157080



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gestión Pública". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mary Carmen Ramírez Flores		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	(X)
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Jefatura en Administración Pública, Dirección Pública, Administración de Finanzas Públicas		
Institución donde labora:	Seguro Integral de Salud - SIS		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Tecnología de Información y Comunicación
Autor:	Luis Alberto Anaya Flores
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 min. aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Una municipalidad provincial de Cajamarca
Significación:	Se pretende medir la incidencia de la Gestión Pública, consta de 2 dimensiones: Gestión Administrativa, Calidad de Servicio

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Pública	Gestión Administrativa	El conjunto de actividades que los gerentes realizan en sus puestos de trabajo siguiendo es sistema del proceso de gestión que son: Planeación, organización, dirección, coordinación y control
	Calidad de Servicio	La calidad de servicio es la atención que se da entre consumidor y usuario que pretenden gozar del servicio, interpretando cuales son las necesidades de los usuarios, las entidades se deben enfocar en lo que realmente quieren brindar y estar organizada para generar la satisfacción general del consumidor ante factores interno como externos



5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario “**Cuestionario sobre Gestión Pública**” elaborado por **Luis Alberto Anaya Flores** en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario – Gestión Pública

- Primera dimensión: **Gestión Administrativa**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Gestión Administrativa con la que cuenta la entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión Administrativa	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Calidad de Servicio**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la calidad de servicio que brinda la entidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de Servicio	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
	18	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI

Mary Carmen Ramírez Flores
46157080

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Tecnología de Información y Comunicación". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CESAR CLEYVER NUÑEZ CHAVEZ		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración Pública, Dirección Pública, Dirección Educativa.		
Institución donde labora:	IE CEBA "Nuestra Señora de la Asunción"		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Tecnología de Información y Comunicación
Autor:	Luis Alberto Anaya Flores
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 min. aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Una municipalidad provincial de Cajamarca
Significación:	Se pretende medir la incidencia de la tecnología de la información y comunicación, consta de 3 dimensiones: Infraestructura Tecnológica, Aplicativos de Gestión, Competencias tecnológicas

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Tecnología de la información y comunicación	Infraestructura Tecnológica	Conjunto de dispositivos que van a permitir la transmisión de energía y señal de comunicación, además, hace referencia que esta infraestructura está ligada a los equipos de computación, programas relacionados para el funcionamiento, servicios adecuados de red y el cumplimiento de mantenimientos
	Aplicativos de Gestión	Sistemas utilizados por las entidades públicas para el funcionamiento adecuado de la prestación del servicio.



	Competencias tecnológicas	Representa a los cambios de estilos de gestión que promuevan nuevas competencias a los profesionales para enriquecer la calidad del servicio al cliente en el sector público e introducir innovaciones laborales, que ayuden a interpretar la información
--	---------------------------	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Cuestionario sobre Tecnología de Información y Comunicación" elaborado por Luis Alberto Anaya Flores en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del Instrumento: Cuestionario - Tecnología de Información y Comunicación

- Primera dimensión: **Infraestructura Tecnológica**
- Objetivos de la Dimensión: Verificar el nivel de Infraestructura tecnológica con la que cuenta las instalaciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura Tecnológica	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Aplicativos de Gestión**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de los aplicativos de gestión con los que cuenta la entidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplicativos de Gestión	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
	19	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Aplicativos de Gestión**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de los aplicativos de gestión con los que cuenta la entidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencias tecnológicas	20	4	4	4	
	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
	23	4	4	4	
	24	4	4	4	
	25	4	4	4	
	26	4	4	4	
	27	4	4	4	




Dr. CESAR CLEYVER NUNEZ CHAVEZ
 DNI 27286733

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gestión Pública". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CESAR CLEYVER NUÑEZ CHAVEZ	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración Pública, Dirección Pública, Dirección Educativa	
Institución donde labora:	I.E. CEBA "Nuestra Señora de la Asunción"	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Tecnología de Información y Comunicación
Autora:	Luis Alberto Anaya Flores
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 min. aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Una municipalidad provincial de Cajamarca
Significación:	Se pretende medir la incidencia de la Gestión Pública, consta de 2 dimensiones: Gestión Administrativa, Calidad de Servicio

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Pública	Gestión Administrativa	El conjunto de actividades que los gerentes realizan en sus puestos de trabajo siguiendo es sistema del proceso de gestión que son: Planeación, organización, dirección, coordinación y control



	Calidad de Servicio	La calidad de servicio es la atención que se da entre consumidor y usuario que pretenden gozar del servicio, interpretando cuales son las necesidades de los usuarios, las entidades se deben enfocar en lo que realmente quieren brindar y estar organizada para generar la satisfacción general del consumidor ante factores interno como externos
--	---------------------	--

5. Presentación de instrucciones para el íuez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Cuestionario sobre Gestión Pública" elaborado por Luis Alberto Anaya Flores en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del Instrumento: Cuestionario – Gestión Pública

- Primera dimensión: **Gestión Administrativa**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Gestión Administrativa con la que cuenta la entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión Administrativa	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Calidad de Servicio**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la calidad de servicio que brinda la entidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de Servicio	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
	18	4	4	4	




 Dr. CESAR CLEYVER NÚÑEZ CÁRAVEZ
 DNI 27286733

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VARGAS VARGAS, FRANCISCO CUSTODIO DNI 27280737	TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 13/09/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA PERU
VARGAS VARGAS, FRANCISCO CUSTODIO DNI 27280737	TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN ESCOLAR CON LIDERAZGO PEDAGÓGICO Fecha de diploma: 03/01/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/04/2018 Fecha egreso: 28/11/2018	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. PERU
VARGAS VARGAS, FRANCISCO CUSTODIO DNI 27280737	DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 29/10/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
VARGAS VARGAS, FRANCISCO CUSTODIO DNI 27280737	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 25/06/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RAMÍREZ FLORES, MARY CARMEN DNI 46157080	MAESTRA EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCION : TRIBUTACIÓN Fecha de diploma: 03/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/02/2012 Fecha egreso: 12/01/2014	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
RAMÍREZ FLORES, MARY CARMEN DNI 46157080	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 31/05/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO PERU
RAMÍREZ FLORES, MARY CARMEN DNI 46157080	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 06/07/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO PERU

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3530, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
NUÑEZ CHAVEZ, CESAR CLEYVER DNI 27286733	DOCTOR EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 10/11/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/08/2018 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
NUÑEZ CHAVEZ, CESAR CLEYVER DNI 27286733	LICENCIADO EN EDUCACION, ESPECIALIDAD CIENCIAS HISTORICO SOCIALES Y FILOSOFIA Fecha de diploma: 05/02/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
NUÑEZ CHAVEZ, CESAR CLEYVER DNI 27286733	TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN ESCOLAR CON LIDERAZGO PEDAGÓGICO Fecha de diploma: 03/01/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/04/2018 Fecha egreso: 28/11/2018	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. PERU
NUÑEZ CHAVEZ, CESAR CLEYVER DNI 27286733	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 20/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
	BACHILLER EN EDUCACION	

Anexo 5. Resultado de reporte de similitud de Turnitin

Luis Anaya Flores_ Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	16%	6%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	worldwidescience.org Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Peruana Austral del Cusco Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Anexo 6. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
TÍTULO: Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación en la Gestión Pública de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023 AUTOR: ANAYA FLORES LUIS ALBERTO								
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES					
¿Cuál es la incidencia del uso de la tecnología de la información y comunicación en la gestión pública de una municipalidad provincial de Cajamarca, 2023?	Determinar la incidencia del uso de las Tecnologías de la Información y comunicación en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023.	El uso de las Tecnologías de la Información y comunicación inciden en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023	Variable 1: Tecnología de la información y comunicación Concepto: Bustamante (2017) Comprende aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización. Asimismo, se relaciona con equipos de computación, software, telecomunicaciones, redes y bases de datos, lo que permite destacar que la evolución del proceso humano de recibir información y comunicarse, está estrechamente relacionada con la evolución tecnológica, pues trae consigo transformaciones a nivel comercial, educativo, cultural, social y económico, por su carácter global, accesible y universal.					
Problemas específicos	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	
(a) ¿Cuál es la incidencia del uso de la infraestructura tecnológica en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023?; (b) ¿Cuál es la incidencia del uso de la infraestructura tecnológica en la calidad de servicio de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023, 2023?; (c) ¿Cuál es la incidencia del uso de aplicativos de gestión, en la gestión de la administración de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023?; (d) ¿Cuál es la incidencia uso de aplicativos de gestión de de una la calidad de servicio de una municipalidad	(a) Determinar la incidencia del uso de la infraestructura tecnológica en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023; (b) Determinar la incidencia del uso de la infraestructura tecnológica en la calidad de servicio de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023; (c) Determinar la incidencia del uso de aplicativos de gestión en la gestión de la administración de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023; (d) Determinar la incidencia del uso de aplicativos de gestión en la calidad de servicio de una municipalidad provincial del	(a) El uso de la infraestructura tecnológica incide en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023; (b) El uso de la infraestructura tecnológica incide positivamente en la calidad de servicio de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023; (c) El uso de aplicativos de gestión incide en la gestión de la administración de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023; (d) El uso de aplicativos de gestión incide en la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023; (e)	Infraestructura Tecnológica	Equipamiento	1 8	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Deficiente: 27- 54	
				Ambientes adecuados	2 7			Regular 55 – 81
				Mantenimiento	3 9 10			
				Servicio de internet	4 5 6			
			Aplicativos de Gestión	SIGA	11 14 17			
				SIAF	12 15 18			
				SEACE	13			

provincial del departamento de Cajamarca, 2023?; (e) ¿Cuál es la incidencia del uso de las competencias tecnológicas en la Gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023?, (f) ¿Cuál es la incidencia del uso de las competencias tecnológicas en el servicio de calidad de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023?	departamento de Cajamarca, 2023; (e) Determinar la incidencia del uso de las competencias tecnológicas en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023; (f) Determinar la incidencia del uso de las competencias tecnológicas en la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023.	El uso de las competencias tecnológicas inciden en la gestión pública de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023; (f) El uso de las competencias tecnológicas incide en la calidad de servicio de una municipalidad provincial del departamento de Cajamarca, 2023.			16 19		
			Competencias tecnológicas	Capacitaciones	20 21 23 24 26		
				Promover uso responsable	22 25 27		
<p>Variable 2: Gestión Pública</p> <p>Concepto: Bastidas. D y Pisconte J (2009). La gestión pública está configurada por los espacios institucionales y los procesos a través de los cuáles el Estado diseña e implementa políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar curso a sus funciones</p>							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Gestión Administrativa	Planificación	1 7	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Deficiente: 18- 36 Regular 37 – 54 Eficiente 55 -90
				Organización	2 3		
				Ejecución	4 5 6		
				Control	8 9 10		
			Calidad de Servicio	Tiempo de Atención	11 14 17		
				Manejo de Información	12 13		
				Nivel Profesional del personal	15 16 18		

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Correlacional Causal Diseño: No experimental transversal Método: Hipotético Deductivo	Población: 250 trabajadores de la Municipalidad Tipo de muestreo: muestreo no probabilístico Tamaño de muestra: 130 trabajadores de la Municipalidad	Variable 1: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Descriptiva: tablas de frecuencias y porcentajes Inferencial: prueba estadística de regresión ordinal

Anexo 7 Confiabilidad

Alfa de Cronbach –Tecnología de la Información y comunicación:

SUJETO	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	TOTAL
1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	5	5	5	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	48
2	3	1	2	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	2	3	1	3	3	1	1	82
3	4	2	1	1	1	5	3	5	1	1	1	4	4	5	5	5	1	4	4	1	3	3	4	3	1	1	73
4	1	1	3	1	1	2	2	5	2	2	1	4	3	5	5	5	2	4	4	1	2	1	3	4	2	1	67
5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	64
6	2	2	4	1	2	1	3	5	1	1	1	5	5	5	5	5	2	5	5	1	3	1	5	5	1	1	77
7	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	1	3	3	3	1	2	61
8	2	2	3	3	2	2	3	4	2	4	1	4	5	1	5	4	5	4	5	1	5	1	5	4	2	1	80
9	1	1	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	3	5	5	5	2	2	2	1	2	1	3	3	1	1	58
10	1	2	3	3	3	4	2	4	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	1	3	2	4	3	1	1	64
Varianza	0.96	0.25	0.81	0.76	0.6	1.64	0.56	1.36	0.56	1	1.6	1.85	1.41	2.36	0.84	0.85	1.21	1.76	2.01	0.44	1.04	0.64	0.64	0.76	0.21	0.16	102.44

K=	22
Vi=	24.51
vt=	102.44

alfa 0.80

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Alfa de Cronbach –Gestión Pública:

SUJETO	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	TOTAL
1	1	1	2	2	1	3	1	1	5	2	5	1	2	2	1	1	1	1	33
2	1	1	3	3	1	5	5	4	5	3	4	2	1	1	2	1	3	1	46
3	1	1	1	1	1	5	1	1	5	3	5	1	1	1	1	1	1	1	32
4	2	2	4	3	1	5	1	1	5	2	5	1	4	1	2	2	2	2	44
5	2	2	2	2	2	3	2	2	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	41
6	2	1	2	1	1	1	1	3	5	5	4	2	1	1	1	1	3	1	36
7	1	1	1	1	3	3	2	1	5	1	5	1	1	1	1	1	2	1	32
8	5	3	4	2	2	5	2	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	62
9	1	1	2	2	1	2	1	2	5	3	5	1	2	1	2	1	2	1	35
10	4	2	3	2	1	2	1	2	5	3	4	2	4	2	3	2	3	3	46
Varianza	1.8	0.45	1.04	0.49	0.44	2.04	1.41	1	0.09	1.01	0.45	0.81	1.29	0.45	0.89	0.84	0.81	0.16	78.61

K=	18
Vi=	15.47
vt=	78.61

alfa	0.85
-------------	------

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación en la Gestión Pública de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023", cuyo autor es ANAYA FLORES LUIS ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

LIMA, 30 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR DNI: 10682519 ORCID: 0000-0003-2374-980X	Firmado electrónicamente por: KZEVALLOSD el 04- 08-2023 23:45:32

Código documento Trilce: TRI - 0627722