



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Impacto de las tecnologías de la información en la modernización  
de la gestión pública en una municipalidad de Chachapoyas**

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

**AUTORA:**

Baldera Ocampo, Joseth Yessenia ([orcid.org/0000-0002-9465-8844](https://orcid.org/0000-0002-9465-8844))

**ASESORES:**

Dra. Salazar Cabrejos, Rosa Eliana ([orcid.org/0000-0002-1144-2037](https://orcid.org/0000-0002-1144-2037))

Dr. Dios Castillo, Christian Abraham ([orcid.org/0000-0002-2469-9237](https://orcid.org/0000-0002-2469-9237))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

CHICLAYO, PERÚ

2023

## DEDICATORIA

La presente se la dedico a mi madre Nancy Ocampo Chávez que gracias a su aliento y apoyo pude culminar esta nueva etapa tanto profesional y personal, a mis hermanas Maricela y Fabiola Baldera Ocampo, por su comprensión y confianza puesta en mi a lo largo de este tiempo. A mis sobrinos Patrick, Alessandro y Emma, por estar conmigo y dándome esos ánimos de seguir con sus ocurrencias y sonrisas, los quiero mucho.

**La autora.**

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por estar siempre presente a lo largo de estos años dándome sabiduría en este camino. Así mismo a los asesores quienes me guiaron con sus conocimientos y enseñanzas en cada una de las etapas para poder culminar esta presente investigación. A la Universidad Cesar Vallejo por haberme abierto sus aulas, con las enseñanzas de sus catedráticos por compartir sus conocimientos y motivación. A la entidad que me permitió poder realizar el presente estudio, aplicando una encuesta a sus trabajadores quienes con disponibilidad se sumaron a este estudio, ya que sin ellos no hubiese sido todo esto posible.

**Joseth Yessenia Baldera Ocampo.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS .....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Capacitación que le brinda la entidad sobre el uso de las TIC.....	19
<b>Tabla 2</b>	Participación en la mejora continua mediante el uso de las TIC.....	19
<b>Tabla 3</b>	La publicación de documentos de gestión a través de las TIC.....	20
<b>Tabla 4</b>	El SIGA MEF simplifican y automatizan procesos administrativos.....	20
<b>Tabla 5</b>	El personal utiliza las herramientas tecnológicas de manera.....	21
<b>Tabla 6</b>	Las TIC contribuye en el desempeño de labores administrativas.....	21
<b>Tabla 7</b>	El personal brinda el servicio empleando las TIC.....	22
<b>Tabla 8</b>	El personal emplea las TIC, materiales y equipamiento de manera.....	22
<b>Tabla 9</b>	Pruebas de Chi-Cuadrado .....	23
<b>Tabla 10</b>	Coeficiente de correlación Tau-b de Kendall .....	23

## RESUMEN

La presente tesis de investigación tuvo como objetivo determinar el impacto de las tecnologías de la información en la modernización de la gestión pública en una Municipalidad de Chachapoyas. La investigación fue de tipo aplicada no experimental y explicativa, para la muestra se empleó el muestreo probabilístico, obteniendo como resultante entrevistar a 73 servidores públicos. El estudio mediante la prueba de Chi Cuadrado y la correlación de Tau B de Kendall mostró que existe un impacto positivo de las TIC en la modernización de la gestión pública en una Municipalidad de Chachapoyas, con valor de relación de impacto del 18%. Por tanto, el impacto de las TIC es de magnitud favorable; siempre y cuando se tomen en cuenta los factores puestos a estudio, ya que favorecen a la satisfacción de necesidades de manera eficaz y eficiente.

**Palabras clave:** Infraestructura, capacitación, eficiencia, transparencia.

## ABSTRACT

The objective of this research thesis was to determine the impact of information technologies in the modernization of public management in a Municipality of Chachapoyas. The research was of a non-experimental and explanatory applied type, for the sample probabilistic sampling was used, obtaining as a result interviewing 73 public servants. The study using the Chi Square test and Kendall's Tau B correlation showed that there is a positive impact of ICTs in the modernization of public management of a Municipality of Chachapoyas, with an impact ratio value of 18%. Therefore, the impact of ICTs is of a favorable magnitude; as long as the factors under study are taken into account, since they favor the satisfaction of needs in an effective and efficient manner.

**Keywords:** Infrastructure, training, efficiency, transparency.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, en el aspecto de la modernización de la Gestión Pública, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han contribuido a que entidades del Estado presten servicios públicos de una manera más eficiente, práctica, rentable y centrada en las personas (Enrique, 2021). Contribuyendo a la mejora y simplificación en los procesos institucionales, lo que favorece la constitución de canales que fomenten la participación e inclusión ciudadana, así como la transparencia (Gallardo, 2020). Así también impactó efectivamente la Gestión Pública promoviendo la mejora continua de la organización, de los métodos de gestión y de los procesos, mejorando la eficiencia del trabajo (J. He & Li, 2021).

El desarrollo de nuevas TIC permite la interconexión continua de una red de instituciones y organizaciones, asegurando la descentralización y coordinación dentro de una misma organización institucional del Estado peruano. Así también las evoluciones de las TIC permite el desarrollo de nuevos tipos eficientes de gobernanza (Loukis et al., 2016). Por tanto, debe contar con la capacidad tecnológica para procesar la información recibida de las instancias gubernamentales, asegurando la toma de una decisión plenamente conjunta, con los recursos humanos adecuados y una estructura administrativa eficaz para beneficiarse del buen funcionamiento (Delgado Flores, 2019).

La reforma de un gobierno se puede realizar por medio de las TIC, con el fin de que los sistemas institucionales se reestructuren, conllevando a la realización de nuevos e innovadores planes, logrando un gobierno coagente, eficaz, transparente y responsable, en fin del desarrollo sostenible (Naciones Unidas, n.d.). En los últimos tiempos se ha visto la importancia de las TIC en el avance del desarrollo sostenible para reducir y/o eliminar la brecha digital, llevando a una reducción de costos y a un mayor acceso a la tecnología (Alexander et al., 2023; Jones et al., 2017).

La realidad problemática que se mostró en una Municipalidad de Chachapoyas es el inadecuado uso de las TIC en la modernización de la gestión pública de la institución, ya que la entidad busca mejorar y llegar al cumplimiento de metas. De manera que se siga generando valor público, el cual presenta deficiencias que no



se han mejorado a pesar de la implementación de la modernización. Afectando la gestión pública de los trabajadores en eficiencia y eficacia, como la demora para la culminación e implementación de proyectos, así también, afecta al servicios y respuesta de documentos que son para brindar información.

Uno de los primeros factores identificados para la realidad problemática es la falta de capacitación constante en el empleo de las TIC en los trabajadores, ocasionando retrasos y pérdidas de tiempo en la realización de sus labores. La Presidencia del Consejo de Ministros (2012) nos habla de la importancia requerida por las entidades públicas que constantemente realizan un estudio de los procesos de innovación, donde incorporen y adapten las tecnologías apropiadas, de manera que estas generen un ascenso en la gestión pública.

Así también se encontró el aumento de costos a largo plazo en el requerimiento y mantenimiento de nuevos equipos. Esto generó la ausencia de adquisición, lo que significó que los servidores no puedan efectuar sus actividades de manera adecuada. López (2020) expresa que contar con un equipo de cómputo adecuado es una herramienta esencial para el trabajo ya que permite almacenar y tratar la información de manera correcta. Además, cada año existen nuevas versiones de equipos con diversas mejoras, y lo anterior con el paso de los años se van deteriorando no permitiendo su funcionalidad de manera eficiente, limitando el trabajo y muchas veces evitando llegar a sus objetivos (Eremie & Agi, 2020).

Otra de las causas que determinó la problemática fue el uso inadecuado de las TIC por desconocimiento de los trabajadores. Provocando la pérdida de datos sensibles, que perjudican la eficiencia y eficacia de la gestión pública. La Secretaría de Gestión Pública (2021) menciona que actualmente no existe en el país un sistema institucionalizado de gestión del conocimiento y la información, para recopilar y transferir buenas prácticas, y no se encuentra documentada la experiencia adquirida, repitiéndose los mismos errores ocasionando pérdida de tiempo, resultados y tampoco se comparten las mejores prácticas.

Las justificaciones con las que se llevó a cabo la presente investigación fueron elaboradas mediante justificación teórica, ya que permitió contextualizar el trabajo de las TIC en la modernización de la gestión pública, generando que sus resultados

relevantes sirvan de marco conceptual para el estudio. Así mismo, justificación práctica ya que se enfocó en la aplicación y los beneficios prácticos de la investigación, mostrando un impacto real y un impacto significativo en la sociedad. Finalmente, la justificación metodológica porque proporcionó información de cómo se desarrolló la investigación, que datos se recopilaron y analizaron, lo que es significativo para la replicación y la validación de los resultados.

Las TIC son fundamentales para la modernización de la gestión pública en el Estado, debido a que son un recurso valioso de información y base para medir la gestión de una organización (Kamolov & Konstantinova, 2017). Por lo que es trascendental evaluar la modernización en una Municipalidad de Chachapoyas, en las áreas relacionadas con funciones administrativas de la entidad, los cuales hacen que se traduzcan no solo en fortalecimiento institucional, si no, busca optimizar el accionar público y el eficiente uso de los recursos públicos.

Por tanto, se planteó los siguientes objetivos; como objetivo general determinar el impacto de las TIC en la modernización de la gestión pública en una Municipalidad de Chachapoyas. Entre los objetivos específicos que se plantea; en primer lugar, caracterizar el nivel del uso de las TIC en los trabajadores, en segundo lugar, evaluar la eficiencia de las TIC en la Modernización de la Gestión Pública de los trabajadores; en tercer lugar, evaluar cómo influyen las TIC en la gestión pública de los trabajadores.

Para tanto, la formulación del problema tuvo como pregunta de investigación: ¿De qué manera impactan las tecnologías de la información en la modernización de la gestión pública en una Municipalidad en Chachapoyas?; formulando la siguiente hipótesis de investigación: El uso de las tecnologías de la información impactan de manera favorable en la modernización de la gestión pública en una Municipalidad de Chachapoyas.

## II. MARCO TEÓRICO

Para el ámbito internacional tenemos a Barragán (2022) quien analizó el modelo de la Administración Pública, las modernas TIC y las mejoras de la gestión pública en Ecuador, todo esto mediante una perspectiva posmoderna. La metodología aplicada es analítica, descriptiva y cualitativa. Para la recolección de datos empleó la encuesta, la que fue aplicada a 29 funcionarios públicos, pertenecientes a cinco funciones del estado. Dando como resultado que, con un adecuado seguimiento y control en recurso, acceso y gestión documental y contable, es aplicable las mejoras tecnológicas en entidades públicas. En conclusión, el enfoque de las TIC en los gobiernos industrializados para procesos de administración pública, se emplean para reinventar la gestión pública con la finalidad de suplir las necesidades del ciudadano sin la necesidad del contacto personal.

Czerniachowicz (2022) tuvo como finalidad definir las condiciones necesarias que propicien la implementación de nuevas herramientas de gestión con el apoyo de las tecnologías de la información en las organizaciones de la administración pública, llevándose a cabo en 20 oficinas de la administración pública en Polonia en el período 2018-2021, utilizando la técnica del cuestionario y adicionalmente entrevistas estructuradas en profundidad con el personal directivo. Los resultados muestran que las organizaciones que participaron en el estudio percibieron con mayor frecuencia la pandemia del COVID-19, como un determinante particular de la introducción de cambios en las organizaciones y búsqueda de nuevas herramientas útiles en la gestión, siendo las TIC un apoyo importante en la implementación de tareas. En conclusión, después de la pandemia pueden ser el motivo de más observaciones en esta área, tanto en Polonia como a nivel internacional. Por lo tanto, valdría la pena evaluar y comparar los resultados de las pruebas de varios períodos.

Zambrano Yépez (2021) con el objetivo de estudiar la relación de las TIC con el apego de la transparencia, así como con el acceso de la información pública, todo esto en el ámbito del Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. Realizó el análisis de 24 portales institucionales del Ecuador (en contenido), mediante un diseño longitudinal de datos de panel; dándole al estudio un enfoque cualitativo no

experimental. Obteniendo que el presupuesto se correlaciona positivamente con el gobierno electrónico y está a su vez con la transparencia en un 6%. En conclusión, el aumento del presupuesto para las TIC aumentará la transparencia, teniendo una relación directamente proporcional.

Ahmad et al. (2021) empleando el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM), identificó factores que influyen en la adopción de servicios de gobierno electrónico con relación a los empleados del sector público de Pakistán. La metodología aplicada por estos autores fue la administración de encuestas, medidas propuestas, analizando la ruta propuesta basada en una secuencia de análisis de regresión múltiple, los datos fueron obtenidos de los empleados del sector público en Pakistán. Determinando que el marco propuesto es útil para evaluar la adopción del sistema de gobierno electrónico en los empleados del sector público y que el nuevo factor de expansión, la confianza y la actitud en este modelo son de importancia esencial. En conclusión, cuanto más confianza y actitud tienen los trabajadores, más efectivo será el uso del gobierno electrónico, estando estos dos estrechamente relacionados con la adopción del sistema de gobierno electrónico.

Da Cunha et al. (2020) mediante un estudio de campo discursivo de la innovación, presentó observaciones del gobierno electrónico (E-gov), esto mediante la Teoría del Discurso de Laclau y Mouffe, en Cabo Verde. Aplicó el método de reproducción de Glynos y Howarth, y el análisis del discurso (matriz francesa). Determinó que para que haya un correcto gobierno electrónico y que no sea vulnerable y contingente, es necesario que los agentes involucrados tengan una buena capacidad para reiterar discursos de la sociedad de la información y se emplee el gobierno electrónico como estrategia, así como la reforma estatal y a largo tiempo la modernización. Concluyendo que el E-gov es un procedimiento complejo saturado de demandas entre el tecnicismo ocasional y la convicción empleando las TIC.

Salvador et al. (2020) mediante análisis estadístico (análisis de componentes) y consultoría a expertos buscaron bosquejar los ejes esenciales de la transformación digital en la administración pública. El presente estudio aplicó el método cuantitativo, a través de entrevistas efectuadas para determinar y confirmar factores

significativos de los ejes. Mostrando que para que haya mejora y modernización en procesos basados en las TIC para la transmisión de datos, es necesario una innovación digital en la administración pública. En conclusión, los ejes representan una metodología para apoyar en la orientación de acciones y adaptación de cambios, visto desde adecuarse a procesos, tecnologías y servicios públicos, los cuales son necesarios.

Gavurová et al. (2018) estudiaron el sistema de establecimientos de salud de la República Eslovaca en la innovación del sistema de información de gestión, con el objetivo de identificar las necesidades y demandas de las instalaciones de atención médica y crear un informe de investigación integrado con un enfoque en una hoja de ruta de investigación de informes. Se aplicó una encuesta a 51 centros de salud en toda la República Eslovaca, asignándoles un atributo fundamental que muestra la forma jurídica de la institución. Encontrando que parte de las TIC evaluadas son parcialmente inadecuadas en los centros sanitarios de la República Eslovaca, esto debido a que los sistemas de información se utilizan sin planes exactos de su desarrollo futuro. En conclusión, los procesos de innovación son costosos afectando negativamente la adopción e implementación de prácticas y actividades innovadoras en los establecimientos de salud; pero a pesar de eso han abierto nuevas puertas y desatado el potencial de los grandes datos.

Vega-Perez & Reyes-Cañas (2018) la investigación realizada en Cúcuta Colombia tiene como fin determinar las TIC en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial. Para ello, vieron pertinente aplicar la metodología de tipo descriptivo, realizando un cuestionario y entrevistas a jueces y empleados de los diferentes despachos de la gestión judicial en mención. Como resultado el impacto de las TIC es moderado, esto se basa en las restricciones modernas para el acceso de la información, en que tiene relación entre las entidades del servicio judicial y los usuarios. Sin embargo, aún se desconoce la resistencia completa de los empleados al cambio para realizar sus actividades de una manera diferente. En conclusión, a pesar de contar con las herramientas tecnológicas, el personal de la entidad no las conoce en su totalidad debido a la resistencia al cambio.

Ávila (2014) para determinar el impacto de la adaptación de las TIC en la función pública, aplicó la metodología de Esteves, la cual representa mediante cinco dimensiones (figura, información urbana, interacción, acuerdo y e-democracia), las fases de madurez del ciclo de vida del Gobierno Electrónico. Determinó que lo afirmado por la Organización de Comercio y Desarrollo Económico se aplica para México, esto para la construcción de un gobierno electrónico, destacando que la aplicación de las TIC es un trabajo de innovación institucional y evolución de las entidades públicas. En conclusión, el conocimiento está determinado por la innovación, dejando de ser un valor principal.

B. He et al. (2023) examinó si la TIC mejora el desempeño de la innovación entre las empresas estatales chinas, esto mediante modelos de regresión de datos de panel y datos a nivel de empresa de 2011 a 2018 para generar resultados estadísticamente significativos, lo que indica que las empresas estatales chinas que cotizan en bolsa aumentan el rendimiento de la innovación a través de la adopción de TIC. Así también, mediante literatura existente sugieren que las TIC afectan la innovación al aumentar la apertura del intercambio de información y la cooperación, mejorar la eficiencia y mejorar la gestión de recursos humanos y el gobierno corporativo .

Mediante revisión literaria Bhuiyan (2011) evaluó el papel que puede desempeñar el gobierno electrónico en la modernización de la administración pública para la prestación eficiente y eficaz de servicios a los ciudadanos de Bangladesh, así como su potencial para controlar la corrupción y reducir la pobreza. Sugirió que el gobierno electrónico puede desempeñar un papel importante para el control de la corrupción y la reducción de la pobreza y, por lo tanto, ofrece oportunidades para la prestación rentable de servicios a los ciudadanos de Bangladesh.

Como antecedentes a nivel nacional, Alponete & Paredes (2022) determinaron, cómo se relacionan las TIC con la gestión pública de calidad, con enfoque de percepción de empleados. El estudio llevado a cabo en el Gobierno Regional de Tacna aplicó encuestas a 180 empleados, teniendo un enfoque de diseño no experimental y transaccional. Demostró que si coexiste relación entre TIC y gestión

pública de calidad. Sin embargo, se concluye que la relación aún es moderada, por lo que aún hacen falta estudios para demostrar la relación real.

Sosa (2021) planteó como objetivo identificar la relación de las TIC y la gestión documental durante la emergencia sanitaria por el COVID – 19 en el Ministerio de Educación; mediante un cuestionario aplicado a 60 trabajadores de la Dirección de Educación Básica Regular en el empleo de las TIC y gestión documental, determinaron su relación en esta época en el Ministerio de Educación durante el año 2020; mostrando una relación significativamente importante entre el uso de las TIC y la gestión documental en tiempos de confinamiento debido a la pandemia por la COVID-19. Concluyeron que cuanto mejor era la capacidad de una organización para implementar las TIC en sus procesos, más probable era que tuviera un sistema de gestión integrado que proporciona acceso a los documentos que probaban sus actividades.

Tejada (2021) determinó en el transcurso de la modernización del Sistema de Administración de Justicia en el Perú, en qué medida utiliza el uso de las TIC. Para ello aplicó cuestionarios a 99 trabajadores de las cortes superiores de justicia, dándole una orientación metodológica de tipo diseño no experimental y transeccional correlacional causal. El estudio permitió aplicar modernas tecnologías para la diversidad de procesos de demandas y en los sistemas electrónicos, obteniendo información automática, teniendo a favor la reducción en cantidad de papeles y documentos; todo ello si se continúa con el programa de modernización. Concluyendo que emplear las TIC se relaciona de manera positiva, contribuyendo a la modernización en la administración de justicia, cerrando brechas en las insuficiencias de la población en relación con la información.

Villalobos et al. (2021) el estudio de enfoque metodológico cuantitativo y tiene como fin, revisar estrategias (plan de acción) tomadas para visualizar el empleo de las TIC en la gestión pública. Esto se desarrolló mediante información documentada de organismos nacionales e internacionales. Revelando que la aplicación de las TIC en gestión públicas apoya al progreso de las necesidades de la población, esto gracias a que permite desarrollar planes, estrategias y políticas nacionales. Concluyendo que aplicar las TIC es importante y necesario con enfoque a la gestión

pública, esto ya que el país tiene limitaciones y/o retrasos, afectando a diferentes sectores, principalmente a la gestión pública.

Rivas (2019) determinó como la aplicación de las TIC, tienen relación con la eficiencia y transparencia, determinada por los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. El estudio de enfoque metodológico no experimental, transeccional, de diseño correlacional. Representa en porcentajes si los trabajadores desarrollan de manera adecuada sus actividades, invalidez en la información, eficiencia empleando las TIC, entre otros un alto índice de trabajadores no eficientes y adecuados. En conclusión, la aplicación de las TIC tiene influencia en la eficiente gestión, transparencia y acceso de la información en la corte superior de justicia en el país.

Santos (2018) evaluó los portales de los gobiernos regionales en función al servicio al ciudadano, empleando el modelo Gobierno Electrónico peruano. Trabajo con el método inductivo y el método deductivo, en la que se trabajó con 25 Gobiernos Regionales del Perú, debido a que las administraciones cuentan con portales web observables y accesibles. Determinando que aún es deficiente este servicio en la mayoría de los Gobiernos Regionales, debido a que no se promueve satisfactoriamente dentro de los servicios administrativos y demás servicios digitales, con la finalidad de cubrir las necesidades del ciudadano. En conclusión, se describieron propiedades de la calidad de la interacción, la calidad de la información y la calidad de los medios digitales, las cuales deben de ser reformadas en la mayoría de los Gobiernos Regionales, ya que siguen siendo necesario para la evaluación e implementación de mejores técnicas para el desarrollo y camino a la Modernización del Estado.

Como antecedente a nivel local Rodriguez et al. (2022) evaluó como la gestión pública nacional de la modernización, mejora procesos administrativos en la unidad ejecutora 300 en Chachapoyas, Amazonas. Teniendo como herramienta encuestas aplicada a 33 trabajadores, según muestreo probabilístico, demostró la ineficiencia de procesos administrativos en mención, esto a causa por una deficiente implementación de sus elementos, implicando al empoderamiento del equipo directivo, las cuales limitan sus funciones a la gestión de documentos en línea.



Concluyendo que la política nacional de modernización tiene impacto positivo, en los que resaltan que la gestión de esta política incluye un proceso de mejora continua para asegurar que la labor del estado satisfaga las necesidades y expectativas de sus ciudadanos.

Respecto a la variable tecnologías de la información, se hace mención del Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM), el cual es una proposición que toma pistas de campos como la psicología social y determina cómo acepta una sociedad las nuevas tecnologías antes de que se introduzcan. Su precedente directo fue en 1975 por Martin Fishbein, cuya Teoría de la Acción Razonada sirve como antecedente directo, dado que las personas toman decisiones racionales, se tuvo que hacer un análisis para investigar estos comportamientos (Martín, 2018). Tiene en cuenta dos características principales para predecir la aplicación de las TIC, generando realizar menos esfuerzo para desempeñar sus tareas (Yong et al., 2010).

También es importante mencionar a la innovación y beneficio de tecnologías donde, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2021) plantea que para el logro de los objetivos que la población aguarda, es fundamental que las instituciones públicas emprenden un suceso de exploración y transformación continua de los procesos y procedimiento, a través de los cuales llevan a cabo sus labores. Generando de manera inevitable generar nuevas propuestas de servicios o trámites que innoven su gestión. Este proceso de innovación continua sugiere incorporar la mejora profunda de las tecnologías relevantes a nivel de dependencias prestadoras de servicios, y también de aquellas personas a cargo de la administración, para que estas tecnologías contribuyan a la reforma administrativa.

El "Agenda conectar 2030" es un plan estratégico para la mejora mundial de las telecomunicaciones y las TIC. El objetivo principal de esta agenda es conectar a los habitantes del mundo a través de la tecnología, y asegurar el accesos de las TIC y sus beneficios aprovechables por todas las personas (Unión internacional de telecomunicaciones, 2020). Cuenta con cinco objetivos principales: i) Cerrar la brecha digital, garantizando que toda los ciudadanos accedan a los servicios de telecomunicaciones; ii) Fortalecer la confianza en las TIC fomentando la seguridad

y la privacidad en línea, así como la protección de datos y la confianza en las TIC; iii) Fomentar la innovación y la participación en las TIC; promover la innovación y la creatividad en el desarrollo de nuevas tecnologías y soluciones; iv) Aumentar la eficiencia y la sostenibilidad, mejorando la eficiencia energética y la sostenibilidad ambiental del sector de las TIC; y v) Fortalecer la colaboración internacional, promoviendo la cooperación entre los diferentes actores del sector de las TIC a nivel internacional (ITU, 2020).

Respecto a la variable modernización de la Gestión Pública, es importante mencionar a la Teoría de la Modernización que se originó en la década de 1950 y se desarrolló en 1960 y 1970; el Banco de la República (2015) indica que es un proceso que se origina cuando las sociedades tradicionales adoptan las características de las sociedades industrializadas. Proceso gradual y continuo que se produce a medida que las sociedades tradicionales se adaptan a las demandas del mundo moderno, se cree que este proceso conduce a una mayor riqueza y bienestar económico, así como a una mayor libertad y democracia política, además ha permitido que los colaboradores de entidades puedan desarrollar su trabajo de una manera más efectiva y dinámica.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2022) estableció que la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, se orienta, articula e impulsa en todas las entidades del Estado. Así también, la menciona como una causa de modernización para llegar a una gestión pública, obteniendo resultados de impacto a los bienes del ciudadano y el desarrollo del país. Además, el reflejo de las entidades públicas en relación con las políticas en objetivos claros y con una ruta clara de cómo lograrlos. En ese sentido, la visión de la modernización de la gestión pública se articula en cinco ejes, proponiendo un estado moderno, eficiente, transparente y descentralizado, lo cual garantiza una sociedad justa e inclusiva, sin dejar nadie atrás y más importante, sin corrupción, por lo que la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública visionada al año 2030 tiene como punto clave a las personas y busca que ellas mismas alcancen su potencial en igualdad de oportunidades, sin discriminación y así poder gozar de una vida plena, dentro de la sociedad pacífica, democrática y respetuosa de los derechos humanos, libre de violencia.

La Nueva Gestión Pública (NGP) es un enfoque de gestión pública que apunta a optimizar la eficiencia, la eficacia y responsabilidad en la entrega de servicios públicos, cambiando la perspectiva del ciudadano frente a la administración pública y abriendo mayores posibilidades al alcance del ciudadano. Surgió en la década de 1980 en el Reino Unido y se ha expandido a otros países. Soledispa et al. (2020) señala que la NGP tiene desafíos por delante que afrontar, para que efectivamente sea perfecta; ya que los procesos administrativos son más eficientes, debido a la tecnología, la disminución de trabas, flexibilización y apertura al ciudadano. En conclusión, en un intento por reformar el sector público, la Nueva Gestión Pública supone un cambio en la relación entre el sector y el gobierno y la sociedad.

La infraestructura tecnológica forma parte de los componentes de la información, son instalaciones, equipos, capacidades y servicios de soporte donde los actores pueden encontrar apoyo para proponer nuevos productos, procesos y servicios las TIC, han revolucionado en todas sus dimensiones la labor de la sociedad en cualquiera de los ámbitos en que se han usado, a tal grado de volverse sustancial y necesaria para el conocimiento de la nueva sociedad, aportando con amplitud a la comunicación y mejorando el acceso a la información. Hoy en día, el uso de las TIC, se ha convertido en un indicador de desarrollo individual y social; un mal manejo o mal capacitación para su manejo, puede provocar la marginalidad y exclusión social (Commission & Innovation, 2019). Para poder entender de forma más detallada los sistemas de información y su uso en la infraestructura tecnológica, debemos tener en cuenta su poder para dar soluciones a las desafíos y problemas en el entorno del uso de los sistemas de información en la infraestructura tecnológica, donde se incluye inversión en hardware, software y servicios, como consultoría, educación y capacitación (Laudon & Laudon, 2018).

El empleo de las tecnologías son importantes, y cada nivel de gobierno la adopta o adhiere a medida que se le vayan implementando y dando la importancia necesaria a estas, en este el municipio o en su defecto municipalidad muestra mejoras en sus servicios a diferencia de los que no lo adoptan (Przebylovicz et al., 2018). Es por ello que el uso adecuado de las TIC es importante ya que van a ayudar a brindar un mejor servicio a los ciudadanos además de una mejor gestión administrativa, conduciendo a las mejoras laborales. El correcto uso de las TIC, aporta

significativamente a la transparencia en la gestión pública, ya que ayuda a establecer un diálogo responsable y honesto entre el estado y la sociedad, haciendo más clara y accesible la información de la ejecución de las políticas públicas.

Un empleado eficiente sabe ser productivo y sabe cómo organizar su tiempo y esfuerzo para completar las tareas diarias que se le asignen, sin abusar de los recursos con los que cuenta (Maggs & Lewis, 2022). Por tanto, la eficiencia de los trabajadores es de suma importancia, y en el caso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, la capacitación laboral conduce a la satisfacción laboral y por lo tanto a una mayor productividad de los trabajadores, a un mejor uso de su tiempo y recursos, conduciendo a la eficiencia tanto laboral como profesional (Eneh et al., 2016).

La transparencia en la gestión pública es importante, ya que el acceso a los datos e información por parte de los ciudadanos garantiza la democracia y otras acciones de interés, ya que puede utilizar sistemas de información que permitan el acceso a la información de manera más precisa y clara (Androniceanu, 2021). Por su parte las TIC garantizan un mayor acceso a esta información, así como de su adecuado manejo (Campos-Domínguez & Díez-Garrido, 2022). Así, Matheus & Janssen (2020) en la teoría de la ventana, explican que la transparencia es un vidrio a través de que se puede observar la actividad de las organizaciones gubernamentales.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Se consideró una investigación de tipo aplicada, ya que se empleó conocimientos adquiridos para analizar las TIC en la modernización de la gestión pública en una municipalidad. Según Mar et al. (2020) esta busca ampliar los conocimientos teóricos de un tema, enfocándose más en la creación de mayor cantidad de información para conocer y concebir mejor las teorías y leyes establecidas.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

El diseño de esta investigación fue la investigación no experimental y explicativa ya que como menciona Hernández et al. (2014) este tipo de investigaciones se ejecutan sin cambiar las variables, si no que se van a observar cómo actúan en su estado original, para estudiarlo y analizarlo.

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

##### **Variable Independiente: Tecnologías de la Información**

- **Definición conceptual:** Según Bettoch (2020) las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) hacen mención a todos los instrumentos y técnicas encargados de procesar la información utilizando soporte tecnológico.
- **Definición operacional:** Herramientas que se manejan para administrar y compartir información con funcionarios y/o autoridades a través de la web, mediante las siguientes dimensiones: Uso de las TIC en los trabajadores y la infraestructura tecnológica en una Municipalidad de Chachapoyas.
- **Indicadores:** Capacitación, participación, documentos institucionales y presupuesto.
- **Escala de medición:** Ordinal

##### **Variable Dependiente: Modernización de la Gestión Pública**

- **Definición conceptual:** Según Presidencia del Consejo de Ministros (2022) implica un proceso de mejora continua para que las acciones gubernamentales satisfagan las necesidades y aspiraciones de los ciudadanos mejorando la forma en que funciona el gobierno.

- **Definición operacional:** Analizar el progreso de las acciones del gobierno central para determinar su alcance o impacto en los servidores, mediante las siguientes dimensiones: Eficiencia de los trabajadores, eficiencia hacia los gobernados y transparencia.
- **Indicadores:** Grado de eficiencia del personal en el uso de las TIC, atención sin demora, atención correcta, acceso a la información y funcionamiento tecnológico.
- **Escala de medición:** Ordinal

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

#### 3.3.1. Población

Esta hace referencia al total de unidades de estudio, las cuales cumplen diversas características requeridas para el estudio (Ñaupas et al., 2018). Es por ello que la población para la presente investigación estuvo determinada por 94 servidores públicos administrativos que trabajan en las diferentes oficinas de una Municipalidad de Chachapoyas.

#### Criterios de inclusión

Trabajadores públicos que cumplen funciones administrativas de una Municipalidad de Chachapoyas y que tuvieron la disponibilidad y desearon participar en la presente investigación.

#### Criterios de exclusión

Trabajadores de la Municipalidad en estudio que no desearon participar en la investigación, así también los trabajadores o colaboradores que no laboran en la entidad.

#### 3.3.2. Muestra

Una muestra es un fragmento específico de la población. Permite la generalización de los datos y/o resultados obtenidos (Ñaupas et al., 2018). Para el estudio la muestra estuvo dada con el uso de la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde se planteó un nivel de confianza del 95% que equivale a un nivel de confianza del 1.96 como “Z-score”, un margen de error del 0.05 como “e”, y una

población “N” de 94 que pasa a reemplazar. Para “p”: probabilidad de ocurrencia y “q”: probabilidad de no ocurrencia, como estas se desconocen se utilizará para p y q el 0.5.

$$n = \frac{94 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(94 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 72.6$$

Por lo tanto, la muestra quedó constituida por 73 servidores públicos.

### **3.3.3. Muestreo**

El tipo de muestreo utilizado estuvo determinado por un muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple ya que según Ñaupás et al. (2018) el muestreo son las técnicas o procedimientos que van a permitir seleccionar las unidades de estudio, las cuales conformarán la muestra. Es por eso que debido a las características mencionadas y teniendo con exactitud de cuanto es la población de estudio, se escogió este tipo de muestreo.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Los trabajadores de una Municipalidad de Chachapoyas que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnica de recolección de datos**

#### **Encuesta**

La recopilación de datos hacia esta investigación se basó en la recolección de información de fuentes primarias mediante la encuesta, tal como menciona López-Roldán & Fachelli (2015) permite obtener datos rápidos y eficaces, además, de permitir su aplicación masiva. La investigación utilizó la presente técnica para conocer el impacto que ha tenido la implementación de las TIC en la modernización de la gestión pública, con el fin de analizar si han existido mejoras o no en la gestión pública en una Municipalidad de Chachapoyas.

#### **Análisis documental**

El presente estudio también utilizó las fuentes secundarias que serán dadas por libros, artículos, tesis y páginas web, etc. Tal como menciona Hernandez et al. (2010) las fuentes secundarias son las que remiten documentos primarios y que son una interpretación de los anteriores.

### **3.4.2. Instrumento de recolección de datos**

#### **Cuestionario**

Ñaupas et al. (2018) mencionan que la herramienta básica utilizada en la investigación con encuestas es un cuestionario. En el presente trabajo estará dado el cuestionario en forma de preguntas que serán dirigidas a los sujetos de la encuesta.

#### **Guía de análisis documental**

Documento que permitió obtener datos de libros, tesis, artículos, etc., del tema objeto de estudio, como es las TIC en la modernización de la gestión pública en una Municipalidad de Chachapoyas; la que permitió una visión amplia de la realidad en cuanto a las áreas de investigación, autores y métodos analíticos.

### **3.5. Procedimientos**

#### **Primera etapa: Planificación del proyecto de investigación**

Se encontró la realidad problemática en función a las causas y consecuencias; los objetivos pertinentes para la investigación; por consiguiente, se diseñó la hipótesis, la población de estudio y los instrumentos para la recolección de datos.

#### **Segunda etapa: Aplicación de los instrumentos y recopilación de datos**

Se validó el instrumento a través de expertos y se realizó su aplicación haciendo uso del cuestionario en donde se recopiló información de los servidores en base a los indicadores de las TIC en la modernización de la gestión pública en una municipalidad de Chachapoyas.

#### **Tercera etapa: Procesamiento de información y conclusiones**

Se desarrolló la base de datos, se procesó y analizó en softwares estadísticos como SPSS y Excel, creación de tablas estadísticas, los datos fueron analizados para compararlos con las ideas adelantadas por otros autores. Por último, se extrajeron conclusiones específicas en base a los resultados y objetivos identificados.

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

#### **Método analítico**

Permitió caracterizar el problema, realizar una investigación y aprender cómo aplicar las TIC impactan en la modernización de la gestión pública en una municipalidad de Chachapoyas. Calzon (2023) señala que este método implica



descomponer un problema en partes más pequeñas y analizar cada una de ellas por separado hasta llegar a conclusiones basadas en la evidencia disponible.

### **Método de procesos**

Tiene como objetivo producir resultados mediante el uso de herramientas y técnicas de recolección de datos en relación con el uso de las tecnologías de la información para la modernización de la gestión pública. Maldonado (2018) refiere que este método se basa en que los procesos pueden ser descompuestos en etapas más pequeñas y analizadas de manera sistemática.

### **Método estadístico**

Permitió recolectar, organizar, analizar e interpretar datos para extraer conclusiones razonables y justificadas sobre el uso de la TIC para la modernización de la administración pública. Se empleó el análisis de datos basado en los principios y técnicas de la estadística. Mendoza et al. (2017) indica que es una herramienta utilizada para analizar y comprender datos numéricos, los datos se pueden analizar utilizando técnicas estadísticas.

## **3.7. Aspectos éticos**

**Beneficencia:** Al realizar la investigación se logró identificar las deficiencias en el uso de las TIC, importante para impulsar la información. Por lo que, se logrará un beneficio común tanto para la población como para la entidad.

**No maleficencia:** La información obtenida con la investigación fue empleada para dar a conocer las deficiencias para la modernización en el aspecto de las TIC, lo que puede impulsar la mejora en este campo. Además, el uso que se le dé a esta información será para el beneficio común, más no para beneficios perjudiciales.

**Justicia:** Con la presente investigación se obtuvieron datos, los cuales fueron empleados para mostrar la realidad, más no para el beneficio y/o favoritismo de autores o personas externas, por lo que los resultados fueron empleados y plasmados de acorde a la realidad.

**Autonomía:** Las decisiones de diseño y metodología se tomaron de forma independiente durante el desarrollo de este estudio. Garantizando la objetividad y calidad de los resultados obtenidos en el futuro con la modernización de las tecnologías de la información en la administración estatal sin la intervención de terceros.

#### IV. RESULTADOS

Caracterización del uso de las TIC en los trabajadores

**Tabla 1**

*Capacitación que le brinda la entidad sobre el uso de las TIC*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Muy inadecuada	2	2.7	2.7	2.7
	Inadecuada	17	23.3	23.3	26.0
	Indiferente	12	16.4	16.4	42.5
	Adecuada	39	53.4	53.4	95.9
	Muy adecuada	3	4.1	4.1	100.0
	<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

La tabla 1 muestra la distribución de opiniones sobre la capacitación que les brinda la entidad, se observa que las opiniones se posicionan más en adecuada con un 53%, por otra parte, en muy adecuada es de 4.1% estos son minoría, lo que reflejaría que, por características propias en la forma de capacitación, hay ciertas opiniones divididas, lo que conlleva de cierta manera a analizar que aún un 23.3% menciona que las capacitaciones son inadecuadas y muy inadecuadas el 2.7%. Esto respecto al portal de transparencia se ve reflejado que, para ciertos temas de cada área estos suelen ser actualizados sobre todo la información relevante.

**Tabla 2**

*Participación en la mejora continua mediante el uso de las TIC*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Muy inadecuada	1	1.4	1.4	1.4
	Inadecuada	1	1.4	1.4	2.7
	Indiferente	13	17.8	17.8	20.5
	Adecuada	43	58.9	58.9	79.5
	Muy adecuada	15	20.5	20.5	100.0
	<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

La tabla 2 muestra un escenario óptimo donde la mayoría dice participar en la mejora continua en el uso de las TIC, donde reflejan que hay celeridad en los tiempos de trabajo y a su vez mayor eficacia y eficiencia. Las opiniones se sitúan entre adecuada con un 58.9% y muy adecuada con un 20.5%, para muy inadecuada sólo el 1.4% y lo mismo para inadecuada. De acuerdo al portal de transparencia esto se refleja en los documentos de gestión, y como lo es la programación multianual de necesidades, donde se requiere un trabajo de aporte utilizando las TIC.

**Tabla 3***La publicación de documentos de gestión a través de las TIC*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Inadecuada	16	21.9	21.9	21.9
	Indiferente	11	15.1	15.1	37.0
	Adecuada	43	58.9	58.9	95.9
	Muy adecuada	3	4.1	4.1	100.0
	<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

La tabla 3 al igual que la anterior muestra un escenario regular pero positivo donde la mayoría dice que los documentos de gestión, reglamentos, directivas, entre otros, se hacen conocer mediante el uso de las TIC, donde reflejan que hay mayor impacto en hacer conocer estos documentos a la población, y que además es muy importante. Las opiniones se sitúan entre adecuada con un 58.9% y muy adecuada con un 4.1%, para muy inadecuada sólo el 21.9%. También se puede reflejar esto en los portales de transparencia del gobierno, donde se aprecia que esta entidad está al día con la publicación de sus documentos de gestión, los documentos están actualizados hasta la fecha y que a la vez son de un acceso intuitivo para cualquier ciudadano.

**Tabla 4***El SIGA MEF simplifican y automatizan procesos administrativos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Inadecuada	13	17.8	17.8	17.8
	Indiferente	5	6.8	6.8	24.7
	Adecuada	52	71.2	71.2	95.9
	Muy adecuada	3	4.1	4.1	100.0
	<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Respecto a la eficiencia de las TIC, el SIGA MEF se da como dato que el 71.2% de forma adecuada, según las personas que laboran en la entidad. Lo que indica que más de la mitad determina que hay un impacto positivo del SIGA MEF en el sector público, tanto para su gestión administrativa, como para un control de bienes y servicios que solicita la entidad dentro de todo su periodo que viene sirviendo a la población desde su implementación, y para un control de transparencia más accesible. Por otra parte, el 17.8% menciona que es inadecuada. Respecto a la

transparencia de estos sistemas están sus productos finales, como son las órdenes de compra o servicios que son publicados en el portal del OSCE.

Eficiencia de las TIC en la Modernización de la Gestión Pública de los trabajadores

**Tabla 5**

*El personal utiliza las herramientas tecnológicas de manera*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Inadecuada	14	19.2	19.2	19.2
	Indiferente	15	20.5	20.5	39.7
	Adecuada	43	58.9	58.9	98.6
	Muy adecuada	1	1.4	1.4	100.0
	<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Respecto a esta tabla 5, se ve una disposición de querer mejorar los cuellos de botella referente a las TIC, es decir con las herramientas adecuadas se lograría implementar mejoras en las distintas áreas según sea el tipo de función que realizan. Es importante analizar que un 58.9% opina que se utiliza las herramientas adecuadamente, un 20.5% es indiferente y un 19.2% opina que es inadecuada. Para la publicación en un portal de transparencia, es necesario la utilización de tecnologías que permitan publicar dentro del plazo correcto.

**Tabla 6**

*Las TIC contribuye en el desempeño de labores administrativas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Inadecuada	2	2.7	2.7	2.7
	Indiferente	5	6.8	6.8	9.6
	Adecuada	53	72.6	72.6	82.2
	Muy adecuada	13	17.8	17.8	100.0
	<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

La tabla 6 muestra un indicador entre adecuada (72.6%) y muy adecuada (17.8%), aquellos que están dentro de la categoría de indiferente (6.8%), consideran que su uso de las TIC lo realiza por la propia función del área donde trabaja, pero no lo hace en búsqueda de celeridad o por dar un servicio eficaz a la ciudadanía, se podría establecer también que los que se encuentran en este grupo son aquellos que muestran poca predisposición para mejorar mediante las TIC.

## Influencia de las TIC en la gestión pública de los trabajadores

**Tabla 7**

*El personal brinda el servicio empleando las TIC*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Inadecuada	11	15.1	15.1
	Indiferente	17	23.3	38.4
	Adecuada	44	60.3	98.6
	Muy adecuada	1	1.4	100.0
	<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Esta pregunta hace referencia a una pregunta a nivel personal, y muestra un indicador entre indiferente (15.1%) y adecuada (60.3%), aquellos que están dentro de la categoría de indiferente, consideran que su uso de las TIC lo realiza por la propia función del área donde trabaja pero no lo hace en búsqueda de celeridad o por dar un servicio eficaz a la ciudadanía, se podría establecer también que los que se encuentran en este grupo son aquellos que muestran poca predisposición para mejorar los problemas dentro del entidad mediante las TIC.

**Tabla 8**

*El personal emplea las TIC, materiales y equipamiento de manera*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Muy inadecuada	1	1.4	1.4
	Inadecuada	10	13.7	15.1
	Indiferente	19	26.0	41.1
	Adecuada	42	57.5	98.6
	Muy adecuada	1	1.4	100.0
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Respecto a la atención de la entidad utilizando lo equipamientos necesarios, se ve que el escenario es un poco pesimista, la distribución está entre adecuada (57.5%), e indiferente (26%), es decir no está ayudando a la celeridad de procesos, transparencia y correcto uso de la misma. Si bien es cierto las TIC ayudan a tener una mejor utilización de los tiempos, si estos no están optimizados no resultan en un impacto positivo como es el caso, al tener poco mantenimiento y soporte la plataforma institucional esta se hace de un uso dificultoso que a las finales resulta como un costo para la entidad sin lograr los objetivos necesarios para el bien de la

población. Es por esto que también se ve reflejado que 13.7% opina que es inadecuado aún.

**Tabla 9**

*Pruebas de Chi-Cuadrado*

	Valor	GI	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,528 <sup>a</sup>	16	0.001
Razón de verosimilitud	34.587	16	0.005
Asociación lineal por lineal	4.948	1	0.026
N de casos válidos	73		

a. 21 casillas (84,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es, 03.

La tabla N° 9 muestra los resultados de la prueba Chi cuadrado, teniendo en cuenta las variables (TIC y su impacto en la modernización gestión pública) es así que evaluando el grado de significancia que al ser un valor menor al 0.05, se establece que hay influencia de las TIC en la gestión pública para el periodo de estudio. Esto debido al tipo de investigación, y que, al ser variables cualitativas, escala de likert de 5 puntos, lo correspondiente para este caso es usar la prueba de Chi Cuadrado.

**Tabla 10**

*Coeficiente de correlación Tau-b de Kendall*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.183	0.109	1.630
N de casos válidos		73		

a. No se presupone la hipótesis nula.  
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

En la tabla N° 10 se muestran los resultados de la correlación de tau b de Kendall, para encontrar el grado de fuerza que tiene una variable sobre otra, es así que se ve un valor de 18% lo cual indica que hay influencia favorable, ya que la escala va desde -1 a 1, donde 0 indicaría que no impacta. El resto del porcentaje debe estar sujeto a demás factores tanto internos como externos de la entidad. Esto debido al tipo de investigación de carácter cualitativo, la prueba tau b fe Kendall es la indicada para estos casos ya que mide el grado de correlación para bases de datos de tipo escala.

## V. DISCUSIÓN

El uso de las TIC y el impacto que puede promover la transparencia y calidad en la entidad. Zambrano (2021) cuando estudió la relación de las TIC con el apego de la transparencia, así como con el acceso de la información pública, todo esto en el ámbito del Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador en la que estableció que el aumento del presupuesto para las TIC aumenta en un 6% la transparencia, teniendo una relación directamente proporcional. Esto en contraste con la investigación se está de acuerdo ya que las TIC para la entidad de estudio estas ayudan de manera positiva en la mejora continua de gestión y así a largo plazo la satisfacción de distintas necesidades. Así mismo, Rivas (2019) determinó como la aplicación de las TIC, tienen relación con la eficiencia y transparencia, determinada por los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. En este estudio, representa en cifras porcentuales, si los trabajadores desarrollan de manera adecuada sus actividades, invalidez en la información, eficiencia empleando las TIC, entre otros un alto índice de trabajadores no eficientes y adecuados. Donde concluye que, la aplicación de las TIC tiene influencia en la eficiente gestión, transparencia y acceso de la información. Además, Ávila (2014) para determinar el impacto de la adaptación de las TIC en la función pública, aplicó la metodología de Esteves, que representa mediante cinco dimensiones (figura, información urbana, interacción, acuerdo y e-democracia), las fases de madurez del ciclo de vida del Gobierno Electrónico donde determina que lo afirmado por la Organización de Comercio y Desarrollo Económico se aplica para México, esto para la construcción de un gobierno electrónico, destacando que la aplicación de las TIC es un trabajo de innovación institucional y evolución de las entidades públicas.

Sobre la dimensión de uso de las TIC de los trabajadores, se hace un análisis de diferencias ya que los resultados muestran una predisposición a mejora, que sería una característica muy importante para dar inicio a un cambio mediante las TIC tal como lo menciona Vega-Perez & Reyes-Cañas (2018) que realizó la investigación en Cúcuta Colombia donde determinó que las TIC en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial se da una característica que aún se desconoce el porqué de la resistencia completa de los empleados al cambio para

realizar sus actividades de una manera diferente y esto retrasa a una buena gestión. En este sentido, Ahmad et al. (2021) empleando el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM), identificó factores que influyen en la adopción de servicios de gobierno electrónico con relación a los trabajadores del sector público de Pakistán. La metodología utilizada fue la administración de encuestas y medidas propuestas, analizando la propuesta basada en una secuencia de análisis de regresión múltiple; determinando que lo propuesto es útil para la evaluación y adopción del sistema de gobierno electrónico en los trabajadores del sector público y que los factores de expansión como la confianza y actitud en este modelo son de vital importancia; concluyéndose, que cuanto más confianza y actitud tienen los empleados, más efectivo será el uso del gobierno electrónico, estando relacionados con la adopción del sistema de gobierno electrónico.

El gobierno local de la provincia de Chachapoyas, es una entidad pública que está destinada a satisfacer las necesidades públicas de su población hasta donde sea su ámbito de aplicación es así que cuyo objetivo es hacer del distrito, un lugar moderno y sostenible, donde la población cuente con servicios públicos locales de calidad mediante el uso de las TIC, que reducen costos y tiempo, en este sentido Barragán (2022) quien analizó el modelo de la Administración Pública, las modernas TIC y las mejoras de la gestión pública en Ecuador donde el enfoque de las TIC en los gobiernos industrializados para procesos de administración pública, se emplean para reinventar la gestión pública con la finalidad de suplir las necesidades del ciudadano sin la necesidad del contacto personal. Esto relacionado con la investigación que se realizó, enfatizando en la plataforma tecnológica institucional, la idea de suplir necesidades sin tener contacto es buena, hasta cierta parte, pero que en Chachapoyas aún se aleja de la realidad ya que la plataforma no es óptima y que el perder el contacto con la ciudadanía es perder de vista su necesidades primordiales y sugerencias para una mejora continua. Así mismo, Santos (2018) pudo evaluar los portales de 25 gobiernos regionales en función al servicio al ciudadano, donde empleó el modelo Gobierno Electrónico peruano. Trabajó con el método inductivo y el método deductivo, determinando que es deficiente este servicio en la mayoría de las instituciones regionales, debido a que no se promueve satisfactoriamente dentro de los servicios administrativos y



demás servicios digitales, con el fin de cubrir las necesidades del ciudadano. Además, se describió propiedades de la calidad de la interacción, de la información y de los medios digitales, las cuales deben de ser reformadas en la mayoría de los Gobiernos Regionales, ya que siguen siendo indispensable para la evaluación e implementación de mejores técnicas para el desarrollo y camino a la Modernización. Del mismo modo, Rodríguez et al. (2022) evaluó como la gestión pública nacional de la modernización, mejora procesos administrativos en la unidad ejecutora, donde demostró la ineficiencia de procesos administrativos en mención, esto a causa por una deficiente implementación de sus elementos, implicando al equipo directivo, las cuales limitan sus funciones a la gestión de documentos en línea.

Con respecto a los conocimiento, avances, modernización e innovación en el uso de las TIC, podemos mencionar que es un sistema complejo pero necesario, lo que hace que aumente la necesidad de utilizarlo; donde Da Cunha et al. (2020) mediante un estudio de campo discursivo de la innovación, presentó observaciones del gobierno electrónico (E-gov), esto mediante la Teoría del Discurso de Laclau y Mouffe, en Cabo Verde. Aplicó el método de reproducción de Glynos y Howarth, y el análisis del discurso, donde determinó que es necesario que los agentes involucrados tengan una buena capacidad para reiterar discursos de la sociedad de la información y se emplee el gobierno electrónico como estrategia, así como la reforma estatal y modernización administrativa a lo largo del tiempo. Donde Concluye que el E-gov es un sistema complejo relacionadas con un tecnicismo ocasional y la convicción empleando las TIC. Así mismo, menciona Salvador et al. (2020) mediante análisis estadístico y consultoría a expertos, buscaron bosquejar los ejes esenciales de la transformación digital en la administración pública. Mostrando que para que haya mejora y modernización en procesos basados en las TIC para la transmisión de datos, es necesario una innovación digital en la administración pública. Donde se concluye que los ejes representan una metodología para apoyar en la orientación de acciones y adaptación de cambios los cuales son necesarios. Del mismo modo, Santos (2018) evaluó los portales de los gobiernos regionales en función al servicio al ciudadano, empleando el modelo Gobierno Electrónico peruano, donde determina que aún es deficiente este servicio

en la mayoría de los Gobiernos Regionales, debido a que no se promueve satisfactoriamente dentro de los servicios administrativos y demás servicios digitales, con la finalidad de cubrir las necesidades del ciudadano. Además, concluye que la calidad de la información y de los medios digitales deben de ser reformadas, ya que siguen siendo necesario para la evaluación e implementación de mejores técnicas para el desarrollo y camino a la Modernización del Estado. Con relación a la dimensión de eficiencia de administrados y trabajadores. Para Tejada (2021) determinó en el transcurso de la modernización del Sistema de Administración de Justicia en el Perú, en qué medida utiliza el uso de las TIC. Para ello aplicó cuestionarios, dándole una orientación metodológica de tipo diseño no experimental y transeccional correlacional causal. Este estudio permitió aplicar modernas tecnologías para la diversidad de procesos de demandas y en los sistemas electrónicos, obteniendo información automática, teniendo a favor la reducción en cantidad de papeles y documentos; todo ello continúa con el programa de modernización. Por tanto, emplear las TIC se relaciona positivamente, contribuyendo a la modernización en la administración de justicia, cerrando brechas en las insuficiencias de la población en relación con la información.

Respecto a la dimensión de infraestructura de las TIC, en esta investigación se estableció que una mejora o una predisposición a mejorar por parte del trabajador es necesario para lograr una mejora tanto en la capacitación, tecnologías y celeridad en los procedimientos, todo en conjunto forma parte de la infraestructura que por sí sola no es suficiente, tal como lo menciona Salvador et al. (2020), mediante un análisis estadístico (análisis de componentes) y consultoría a expertos buscó bosquejar los ejes esenciales de la transformación digital en la administración pública. En conclusión, da que los ejes representan una metodología para apoyar en la orientación de acciones y adaptación de cambios, visto desde adecuarse a procesos, tecnologías y servicios públicos, los cuales son necesarios. De esta manera podemos decir que las variables de las tecnologías de la información, se hace mención del Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM), el cual es una proposición que toma pistas de campos como la psicología social y determina cómo acepta una sociedad las nuevas tecnologías antes de que se introduzcan. Su precedente directo fue en 1975 por Martin Fishbein, cuya Teoría

de la Acción Razonada sirve como antecedente directo, dado que las personas toman decisiones racionales, se tuvo que hacer un análisis para investigar estos comportamientos (Martín, 2018).

De los resultados obtenidos sobre infraestructura, uso de las TIC y el servicio que se da usando las mismas, se ve que, al haber una organización, las mejoras en los planteamientos del TIC son muy importantes de gran impacto para la población como para la propia entidad también. Como se observa que Sosa (2021) planteó como objetivo identificar la relación de las TIC y la gestión documental durante la pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación; y encontró que cuanto mejor era la capacidad de una organización para implementar las TIC en sus procesos, más probable era que tuviera un sistema de gestión integrado que proporciona acceso a los documentos que probaban sus actividades. Además, Czerniachowicz (2022) tuvo como finalidad definir las condiciones necesarias que propicien la implementación y reestructuración de nuevas herramientas de gestión con el apoyo de las tecnologías de la información en las organizaciones de la administración pública, la cual se llevó a cabo en 20 oficinas de la administración pública en Polonia, utilizando un cuestionario y adicionalmente entrevistas estructuradas en profundidad con el personal directivo. Donde se obtuvo que las organizaciones que participaron en el estudio percibieron con mayor frecuencia la pandemia del COVID-19, como un determinante particular de la introducción de cambios en las organizaciones y búsqueda de nuevas herramientas útiles en la gestión, por lo que valdría la pena evaluar y comparar los resultados de las pruebas de varios períodos.

A nivel nacional, Alponte & Paredes (2022) determinaron, cómo se relacionan las TIC con la gestión pública de calidad, con enfoque de percepción de trabajadores. El estudio llevado a cabo en el Gobierno Regional de Tacna tiene un enfoque de diseño no experimental y transaccional; con ello demostró que si coexiste relación entre TIC y gestión pública de calidad. Sin embargo, se concluye que la relación aún es moderada, por lo que aún hacen falta estudios para demostrar la relación real. Además, Gavurová et al. (2018) estudio el sistema de establecimientos de salud de la República Eslovaca en la innovación del sistema de información de gestión, con el objetivo de identificar las necesidades y demandas de las

instalaciones de atención médica y que concluye que los procesos de innovación son costosos afectando negativamente la adopción e implementación de prácticas y actividades innovadoras en los establecimientos de salud; pero a pesar de eso han abierto nuevas puertas y desatado el potencial de los grandes datos. En un contraste con la entidad en la que se realiza la investigación y al ser de carácter público se relacionan bastante ya que la falta de disponibilidad presupuestal para la mejora en este sentido es deficiente, y una mala implementación podría convertir de querer mejorar en algo, a generar un costo o gasto más a la entidad que no brinda ningún beneficio.

Sobre el aumento o disminución de trabajadores analizados en esta investigación se menciona a Villalobos et al. (2021) con el fin de contrastar y discutir los resultados, es así que en su estudio de enfoque metodológico cuantitativo y que tiene como fin, revisar estrategias (plan de acción) tomadas para visualizar el empleo de las TIC en la gestión pública. Encontró que aplicar las TIC es importante y necesario con enfoque a la gestión pública, esto ya que el país tiene limitaciones y/o retrasos, afectando a diferentes sectores, principalmente a la gestión pública. Esto comparado con la investigación y sus resultados se denota una similitud ya que las tecnologías empleadas son obsoletas o muy escasas para la ejecución de actividades, y que las capacitaciones son de carácter de mejora sobre tecnologías que aún no se disponen, por lo que el resultado queda en nada al final.

## VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo específico uno, la caracterización de las TIC en los trabajadores se encontró que hay una mejor predisposición de mejora (más del 50%); además, la publicación de documentos de gestión, reglamentos, directivas, entre otros, se hacen más conocidas a través de la práctica de las TIC, lo que brinda mayor eficiencia en la utilización de las tecnologías de la información.
2. Con relación al objetivo específico 2, a pesar de que hay un porcentaje representativo (58.9%) que considera y utiliza las herramientas tecnológicas de manera adecuada en la gestión pública, hay un grupo considerable de trabajadores que utiliza las herramientas tecnológicas de manera inadecuada (19.2%) y otro grupo que se mantiene indiferente (20.5%), lo que podría causar daño en la institución haciendo un mal uso de las TIC, lo que impediría una mejora en la gestión pública, en el control de recursos financieros y por otra parte en la gestión documental, lo que podría resultar ser perjudicial para la población.
3. Respecto al objetivo específico 3, se encontró que las TIC influyen de manera positiva para la eficiencia de los administrados en la entidad (18% en una escala de -1 a 1), en este caso se tuvieron altos valores posicionados en valores de rango adecuado y muy adecuado que depende de los factores puestos a estudio, pero que refleja que hay mucho por mejorar, como la mejora en los procesos con un mejor uso de la TIC para lograr resultados más óptimos y de gran impacto.
4. Con relación al objetivo general, el impacto de las TIC es de favorable un chi cuadrado con significancia menor al 0.05 lo que indica que existe tal relación que si aumenta las TIC, aumenta también la transparencia modernización de la gestión pública; siempre y cuando se tomen en cuenta los factores puestos a estudio (tecnologías, el uso de las tecnologías y la predisposición a querer mejorar), estos en conjunto hacen que la satisfacción de necesidades sea de manera eficaz y eficiente, que es al final lo que se quiere lograr como entidad pública.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda que las capacitaciones de las TIC en la entidad sean de manera frecuente y de acorde a las necesidades de cada área, teniendo en cuenta el tipo de tecnología y a que está dirigido. Esto debido a que la brecha de capacitación aún es ampliamente inferior a lo que debería ser.

Se recomienda que para la modernización del estado se debe tener en cuenta en el presupuesto, una asignación de gran magnitud ayuda a la implementación de sistemas óptimos, y que también con la mejora de los equipos esto ayudan a una buena gestión de recursos y celeridad en los procedimientos que al final benefician a la población.

Se recomienda a las autoridades responsables del proceso de modernización de la Gestión Pública de las entidades públicas, que mantengan actualizada y renovada la infraestructura tecnológica para que de esa manera se pueda facilitar la gestión institucional.

Se recomienda que a partir del presente aporte de esta investigación en los que se identificó los puntos críticos y/o cuellos de botella, ayuden a que la entidad pueda generar propuestas de valor, para mejorar la eficiencia de los procesos y lograr los objetivos institucionales, a través de las autoridades competentes.

## REFERENCIAS

- Ahmad, N., Waqas, M., & Zhang, X. (2021). Public Sector Employee Perspective towards Adoption of E-Government in Pakistan: A Proposed Research Agenda. *Data and Information Management*, 5(1), 119–124. <https://doi.org/10.2478/dim-2020-0029>
- Alexander, D., Diouf, L. D., & Prescod, K. (2023). *Digital inclusion in Caribbean digital transformation frameworks and initiatives*.
- Alponte, A., & Paredes, M. (2022). *La Tecnología de la Información y Comunicación y la Calidad en la Gestión Pública* (p. 11). <https://doi.org/https://doi.org/10.47796/ves.v10i2.679>
- Androniceanu, A. (2021). Transparency in public administration as a challenge for a good democratic governance. In *Administratie si Management Public*. EDITURA ASE.
- Avila Barrios, D. (2014). El uso de las tics en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Andamios, Revista de Investigación Social*, 11(24), 263–288. <https://doi.org/10.29092/uacm.v11i24.242>
- Banco de la República. (2015). *Teoría de la modernización*. Banrepcultural.
- Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración Pública de Ecuador. *Estado & Comunes, Revista de Políticas y Problemas Públicos*, 1, 113–131. [https://doi.org/https://doi.org/10.37228/estado\\_comunes.v1.n14.2022.244](https://doi.org/https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244)
- Bettoch, C. (2020). El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). *Sostenibilidad, Tecnología y Humanismo*, 11(2), 74–86. <https://doi.org/10.25213/2216-1872.97>

- Bhuiyan, S. H. (2011). Modernizing Bangladesh public administration through e-governance: Benefits and challenges. *Government Information Quarterly*, 28(1), 54–65. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.04.006>
- Calzon, B. (2023). *Your Modern Business Guide To Data Analysis Methods And Techniques*. DataPine.
- Campos-Domínguez, E., & Díez-Garrido, M. (2022). Digital transparency and political communication. *El Profesional de La Información*, 1–7. <https://doi.org/10.3145/epi.2023.ene.04>
- CEPAL. (2021). *Innovación para el desarrollo: la clave para una recuperación transformadora en América Latina y el Caribe* (p. 99).
- Commission, E., & Innovation, D.-G. for R. and. (2019). *Technology infrastructures : Commission staff working document*. <https://doi.org/10.2777/83750>
- Czerniachowicz, B. (2022). *CienciaDirecta Implementación de una orientación de gestión moderna con el uso de TI tecnologías en la administración pública en Polonia*. 207, 4496–4503.
- Da Cunha Fernandes, O. L., De Paiva Júnior, F. G., Da Cruz Monteiro Fernandes, N., & Da Costa, M. F. (2020). The phantasmatic logic of e-government and the discourse of innovation in cape verde. *Revista de Administracao Publica*, 54(2), 266–284. <https://doi.org/10.1590/0034-761220190156x>
- Delgado Flores, C. (2019). BICAMERALIDAD - MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y LAS TIC. *Revisra Caribeña de Ciencias Sociales*, 2254–7630.
- Eneh, S. I., Inyang, B. J., & Ekpe, E. O. (2016). The Effect of Job Training on Workers' Efficiency and Productivity: A Study of Pamol Nigeria Limited, Calabar. *International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR)*, 3(1), 57–65.



- Enrique, G. (2021). *La gestión pública y la transformación digital*. Universidad Continental - Blog EPG.
- Eremie, I., & Agi, U. K. (2020). Information and Communication Technology (Ict) Skills and Efficient Management of Educational Resources in Public Secondary .... In *Journal of the International Society for ...* (Vol. 24, Issue 1, pp. 36–47).
- Gallardo, C. (2020). *El Gobierno Electrónico: la TIC al servicio de la gestión pública*. Escuela de Posgrado.
- Gavurová, B., Balloni, A. J., Tarhaničová, M., & Kováč, V. (2018). Information and communication technology in the role of information system of healthcare facility in the Slovak Republic. *Economies*, 6(3). <https://doi.org/10.3390/economies6030047>
- He, B., Chen, H., Li, Z., & Zhou, X. (2023). Information and communication technology and innovation performance of firms: Evidence from Chinese listed state-owned enterprises. *International Review of Economics & Finance*, 88(December 2021), 47–59. <https://doi.org/10.1016/j.iref.2023.06.007>
- He, J., & Li, H. (2021). On the influence of information technology on the development of public management. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1802(4). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1802/4/042054>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. del P. (2010). Metodología de la investigación. In *Metodología de la investigación*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL Education. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- ITU. (2020). International Telecommunication Union. *DigWatch*.

- Jones, P., Wynn, M., Hillier, D., & Comfort, D. (2017). The Sustainable Development Goals and Information and Communication Technologies. *Indonesian Journal of Sustainability Accounting and Management*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.28992/ijsam.v1i1.22>
- Kamolov, S., & Konstantinova, A. (2017). E-Government: Way of Modernization and Efficiency Enhancement of Public Governance. *Journal of Law and Administration*, 1(1(42)), 13–21. <https://doi.org/10.24833/2073-8420-2017-1-42-13-21>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. (2018). IT Infrastructure and Emerging Technologies. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, 192–235.
- Lopez, R. (2020). *La importancia del equipo de cómputo en tiempos de pandemia*. Consultores y Soporte AMC.
- Loukis, E., Janssen, M., Dawes, S., & Zheng, L. (2016). Evolving ict and governance in organizational networks - conceptual and theoretical foundations. *Electronic Markets*, 26(1), 7–14. <https://doi.org/10.1007/s12525-015-0210-1>
- Maggs, M., & Lewis, D. (2022). *3 Ways to Improve Employee Efficiency*.
- Maldonado, J. A. (2018). *Gestión de procesos*.
- Mar, C. E., Barbosa, A., & Molar, J. (2020). *Metodología de la Investigación: Metodos y Técnicas*. Grupo Editorial Patria, S. A. de C. V.
- Martín, J. (2018). *¿SABES QUÉ ES UN MODELO TAM?* Global Business School.
- Matheus, R., & Janssen, M. (2020). A Systematic Literature Study to Unravel Transparency Enabled by Open Government Data: The Window Theory. *Public Performance and Management Review*, 43(3), 503–534. <https://doi.org/10.1080/15309576.2019.1691025>
- Mendoza, R. V., Dorantes, E. J., Cedillo, J., & Jasso, X. (2017). El método

- estadístico de análisis discriminante como herramienta de interpretación del estudio de adicción al móvil. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 7(14), 222. <https://doi.org/10.23913/ride.v7i14.282>
- Naciones Unidas. (n.d.). *El gobierno electrónico ayuda a incrementar la eficacia de los países*. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- PCM. (2012). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021* (Vol. 1, pp. 1–39).
- Presidencia del consejo de ministros. (2022). *Modernización de la Gestión Pública*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/MODERNIZACIÓN-GESTIÓN-PÚBLICA.pdf>
- Przebylłowicz, E., Cunha, M. A., & Meirelles, F. de S. (2018). The use of information and communication technology to characterize municipalities: Who they are and what they need to develop e-government and smart city initiatives. *Revista de Administração Pública*, 52(4), 630–649. <https://doi.org/10.1590/0034-7612170582>
- Rivas, A. R. (2019). Information and Communication Technologies, Efficiency and Transparency, of the Superior Court of Justice of Ayacucho, 2019. *Revista Gobierno y Gestión Pública*.
- Rivas Carhuacho, A. R. (2019). Tecnologías de la Información y Comunicación, la Eficiencia y Transparencia, de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, 2019.

- Revista En Gobierno y Gestión Pública*, 6(2), 167–188.  
<https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.11>
- Rodriguez, K., Gonzales, L., & Mori, R. (2022). Gestión de la Política Nacional de Modernización para la mejora de los procesos administrativos en la Unidad Ejecutiva 300 , Chachapoyas 2019. *Revista Pakamuros*.  
<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v10i4.341>
- Salvador, Y., Llanes, M., & Suárez, M. Á. (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4), 1–14.
- Santos Ventura, Z. (2018). Evaluación de los Servicios para el Ciudadano en los Portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de Gobierno Electrónico Peruano. *Energies*, 6(1), 1–8.
- SGP. (2021). Política Nacional De Modernización de La Gestión Pública al 2021 Secretaría De Gestión Pública Presidencia Del Consejo de Ministros. In *Secretaría de Gestión Pública* (p. 73).
- Soledispa, X., Zea, C., & Santistevan, K. (2020). La nueva gestión pública: retos y oportunidades. *Polo Del Conocimiento*, 5(09), 371–381.  
<https://doi.org/10.23857/pc.v5i9.1695>
- Sosa Barrera, E. T. (2021). *Uso de las Tic y gestión documental en tiempos de pandemia (Covid) en el Ministerio de Educación, 2020*.
- Tejada. (2021). El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización del sistema de administración de justicia en el Perú. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 19(27), 331–346.
- Unión internacional de Telecomunicaciones, U. (2020). *Conectar 2030 – Una Agenda para la conexión de todos a un mundo mejor*. ITU.
- Vega-Perez, L., & Reyes-Cañas, L. A. (2018). Impacto del uso de las tecnologías

- de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la dirección seccional de administración judicial de Cúcuta. *Revista Interfaces*, 1(1), 48.
- Villalobos, R., Escudero, F., & Salazar, S. (2021). El empleo de las TICS en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13906–13917. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1365](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1365)
- Yong, L. A., Rivas, L. A., & Chaparro, J. (2010). Modelo de aceptación tecnológica (TAM): Un estudio de la influencia de la cultura nacional y del perfil del usuario en el uso de las TIC. *Innovar*, 20(36), 187–203. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v20n36/20n36a14.pdf>
- Zambrano Yépez, C. A. (2021a). *Las TIC en la administración pública y su impacto en la transparencia y acceso a la información en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales del Ecuador*. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/17326>

# ANEXOS

## Anexo 1

Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Fuente del Ítem	Técnica e Instrumentos
<b>Variable independiente</b> Tecnologías de la información y comunicación	Según Bettoch (2020), las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se refiere a todos los programas y herramientas encargados de manejar la información a través de soportes tecnológicos.	Herramientas que se utilizarán para administrar y compartir información con funcionarios y/o autoridades a través de la web.	Uso de las TIC en los trabajadores de una Municipalidad de Chachapoyas	Capacitación	Actualizaciones en el uso de las TIC	Rivas (2019)	<b>Tipo de Investigación</b> Aplicada <b>Alcance de la investigación</b> Explicativa <b>Diseño de Investigación</b> No experimental <b>Población</b> Trabajadores de la Municipalidad de Chachapoyas <b>Muestra</b> Número de trabajadores de la Municipalidad de Chachapoyas <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario
				Participación	Mejora continua de la gestión		
				Documentos Institucionales	Publicación de documentos de gestión		
			Infraestructura tecnológica en una Municipalidad de Chachapoyas	Presupuesto	Adquisición y mantenimiento de equipos de computo		
<b>Variable dependiente</b> Modernización de la Gestión Pública	Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2022), comprende un proceso continuo de mejora, con el fin de que las acciones del Estado respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, mejorar la forma en la que el Estado hace las cosas, como introducir mecanismos más transparentes y eficientes, enfocarse en mejorar los procesos de provisión de bienes y servicios entre otros aspectos.	Analizar el progreso de las acciones del gobierno central para determinar su alcance o impacto en los servidores.	Eficiencia de los trabajadores	Grado de eficiencia del personal en el uso de las TIC	Utilización de las TIC	Alponte (2022)	
				Atención sin demora	Utilización de herramientas tecnológicas		
			Eficiencia hacia los administrados	Atención correcta	Empleando las TIC		
			Transparencia	Acceso a la información	Información Pública		
				Funcionamiento tecnológico	Plataforma web		

## Anexo 2 Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: **IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN UNA MUNICIPALIDAD DE CHACHAPOYAS**

La presente encuesta es de manera anónima para una investigación que tiene como objetivos en primer lugar, caracterizar el nivel del uso de las TIC en los trabajadores; en segundo lugar, evaluar la eficiencia de las TIC en la modernización de la gestión pública de los trabajadores; y, en tercer lugar, evaluar cómo influyen las TIC en la gestión pública de los trabajadores.

Por lo tanto, se agradece dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas del cuestionario, todo lo cual nos permitirá un acercamiento científico a la realidad concreta.

#### 1. Datos generales:

Sexo                            **M**      **F**

Edad                            \_\_\_\_\_

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

2. A continuación, se presentan preguntas, con cinco alternativas, marque con (X) la alternativa que para usted sea la apropiada. Responder con la mayor honestidad posible:

<b>Muy inadecuada</b>	<b>Inadecuada</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Adecuada</b>	<b>Muy adecuada</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>Las TIC en los trabajadores de una Municipalidad de Chachapoyas</b>						
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>USO DE LAS TIC</b>						
<b>1</b>	Usted considera que la capacitación que le brinda una municipalidad de					

	Chachapoyas en la que labora, sobre el uso de las TIC es...					
<b>2</b>	Usted considera que la cantidad de personal ha aumentado o disminuido, con el uso de las TIC de manera...					
<b>3</b>	Usted considera que su participación en la mejora continua mediante el uso de las TIC es...					
<b>4</b>	Usted considera que su participación en la solución o sugerencia ante algún problema de su institución, mediante el uso de las TIC es...					
<b>5</b>	Usted considera que la publicación de documentos de gestión, reglamentos, directivas, entre otros, se hacen conocer a través de las TIC de manera...					
<b>6</b>	Usted considera que su conocimiento de las últimas tendencias y avances en el uso de las TIC en su campo de trabajo es...					
<b>7</b>	Usted considera que el empleo de las TIC le permite acceder a información relevante y actualizada para realizar una mejor gestión de los documentos institucionales, de manera...					
<b>8</b>	Usted considera que el uso del SIAF contribuye al desarrollo de sus actividades (administrar y controlar los ingresos y gastos en el sector					



	permitiendo el seguimiento presupuestal público) de manera...					
<b>9</b>	Usted considera que el SIGA MEF, permite realizar simplificar y automatizar los procesos administrativos en la entidad ya sea para las compras o servicios requeridos, de manera...					
<b>10</b>	Usted considera que el SISADMIN contribuye en el control y apoyo de las operaciones de la entidad de manera...					
<b>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>						
<b>11</b>	Usted considera que el presupuesto destinado para el mantenimiento de equipos de cómputo en su institución es...					
<b>12</b>	Usted considera que el presupuesto destinado para la adquisición de equipos de cómputo en su institución es...					
<b>13</b>	Usted considera que una municipalidad de Chachapoyas en la que labora gestiona la infraestructura física para el uso de las TIC de manera...					
<b>14</b>	Usted considera que su conocimiento de la infraestructura tecnológica de una municipalidad de Chachapoyas en la que labora es...					

<b>Modernización de la Gestión Pública</b>						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>EFICIENCIA DE LOS TRABAJADORES</b>						
<b>15</b>	Usted considera que el uso de las TIC lo realiza de qué manera...					
<b>16</b>	Usted considera que el personal utiliza las herramientas tecnológicas (Software y hardware), de manera...					
<b>17</b>	Usted considera que las TIC contribuye a la mejora de su productividad y eficiencia en el desempeño de sus labores administrativas, de manera...					
<b>EFICIENCIA HACIA LOS ADMINISTRADOS</b>						
<b>18</b>	Usted considera que el personal encargado de brindar el servicio empleando las TIC dentro de la entidad, lo realiza de manera...					
<b>19</b>	Usted considera que el personal que atiende el registro de la documentación con el uso de las TIC dentro de la entidad, lo realiza de manera...					
<b>20</b>	Usted considera que el personal encargado de atender empleando las TIC dentro de la entidad, utiliza los materiales y equipamiento, de manera...					

<b>TRANSPARENCIA</b>						
<b>21</b>	Usted considera que la información pública que muestra una municipalidad de Chachapoyas en la que labora, en su plataforma es...					
<b>22</b>	Usted considera que la plataforma virtual de una municipalidad de Chachapoyas en la que labora emplea las TIC de manera...					
<b>23</b>	Usted considera que el funcionamiento tecnológico de la plataforma web en una municipalidad de Chachapoyas en la que labora, es...					

*Fuente: Adaptado de Rivas (2019)*

**Gracias por su colaboración**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems: Uso de las TIC en los trabajadores de una Municipalidad de Chachapoyas	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Usted considera que la capacitación que le brinda una Municipalidad de Chachapoyas en la que labora, sobre el uso de las TIC es...				X				X				X	
02	Usted considera que la cantidad de personal ha aumentado o disminuido, con el uso de las TIC de manera...				X				X				X	
03	Usted considera que su participación en la mejora continua mediante el uso de las TIC es...				X				X				X	
04	Usted considera que su participación en la solución o sugerencia ante algún problema de su institución, mediante el uso de las TIC es...				X				X				X	
05	Usted considera que la publicación de documentos de gestión, reglamentos, directivas, entre otros, se hacen conocer a través de las TIC de manera...				X				X				X	
06	Usted considera que su conocimiento de las últimas tendencias y avances en el uso de las TIC en su campo de trabajo es...				X				X				X	
07	Usted considera que el empleo de las TIC le permite acceder a información relevante y actualizada para realizar una mejor gestión de los documentos institucionales, de manera...				X				X				X	
08	Usted considera que el uso del SIAF contribuye al desarrollo de sus actividades (administrar y controlar los ingresos y gastos en el sector permitiendo el seguimiento presupuestal público) de manera...				X				X				X	
09	Usted considera que el SIGA MEF, permite realizar simplificar y automatizar los procesos administrativos en la entidad ya sea para las compras o servicios requeridos, de manera...				X				X				X	
10	Usted considera que el SISADMIN contribuye en el control y apoyo de las operaciones de la entidad de manera...				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems: Infraestructura tecnológica en una Municipalidad de Chachapoyas</b>													
01	Usted considera que el presupuesto destinado para el mantenimiento de equipos de cómputo en su institución es...				X				X				X	

02	Usted considera que el presupuesto destinado para la adquisición de equipos de cómputo en su institución es...				X				X				X	
03	Usted considera que la una Municipalidad de Chachapoyas en la que labora gestiona la infraestructura física para el uso de las TIC de manera...				X				X				X	
04	Usted considera que su conocimiento de la infraestructura tecnológica de una municipalidad de Chachapoyas en la que labora es...				X				X				X	

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Ninguna

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Sánchez Pantaleón, Alex Javier      DNI:47080698

**Especialidad del validador (a):**Economista-Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**20 de junio de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



-----  
**Firma del experto informante**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems: Eficiencia de los trabajadores	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Usted considera que el uso de las TIC lo realiza de qué manera...				X				X				X	
02	Usted considera que el personal utiliza las herramientas tecnológicas (Software y hardware), de manera...				X				X				X	
03	Usted considera que las TIC contribuye a la mejora de su productividad y eficiencia en el desempeño de sus labores administrativas, de manera...				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Eficiencia hacia los administrados</b>													
01	Usted considera que el personal encargado de brindar el servicio empleando las TIC dentro de la entidad, lo realiza de manera...				X				X				X	
02	Usted considera que el personal que atiende el registro de la documentación con el uso de las TIC dentro de la entidad, lo realiza de manera...				X				X				X	
03	Usted considera que el personal encargado de atender empleando las TIC dentro de la entidad, utiliza los materiales y equipamiento, de manera...				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Transparencia</b>													
01	Usted considera que la información pública que muestra la municipalidad provincial de Chachapoyas, en su plataforma es...				X				X				X	
02	Usted considera que la plataforma virtual de una municipalidad de Chachapoyas en la que labora emplea las TIC de manera...				X				X				X	
03	Usted considera que el funcionamiento tecnológico de la plataforma web de una municipalidad de Chachapoyas en la que labora, es...				X				X				X	

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Sánchez Pantaleón, Alex Javier      DNI:47080698**

**Especialidad del validador (a):Economista-Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**20 de junio de 2023**



-----  
**Firma del experto informante**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems: Uso de las TIC en los trabajadores de una Municipalidad de Chachapoyas	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Usted considera que la capacitación que le brinda una Municipalidad de Chachapoyas en la que labora, sobre el uso de las TIC es...				X				X				X	
02	Usted considera que la cantidad de personal ha aumentado o disminuido, con el uso de las TIC de manera...				X				X				X	
03	Usted considera que su participación en la mejora continua mediante el uso de las TIC es...				X				X				X	
04	Usted considera que su participación en la solución o sugerencia ante algún problema de su institución, mediante el uso de las TIC es...				X				X				X	
05	Usted considera que la publicación de documentos de gestión, reglamentos, directivas, entre otros, se hacen conocer a través de las TIC de manera...				X				X				X	
06	Usted considera que su conocimiento de las últimas tendencias y avances en el uso de las TIC en su campo de trabajo es...				X				X				X	
07	Usted considera que el empleo de las TIC le permite acceder a información relevante y actualizada para realizar una mejor gestión de los documentos institucionales, de manera...				X				X				X	
08	Usted considera que el uso del SIAF contribuye al desarrollo de sus actividades (administrar y controlar los ingresos y gastos en el sector permitiendo el seguimiento presupuestal público) de manera...				X				X				X	
09	Usted considera que el SIGA MEF, permite realizar simplificar y automatizar los procesos administrativos en la entidad ya sea para las compras o servicios requeridos, de manera...				X				X				X	
10	Usted considera que el SISADMIN contribuye en el control y apoyo de las operaciones de la entidad de manera...				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Infraestructura tecnológica en una Municipalidad de Chachapoyas</b>													
01	Usted considera que el presupuesto destinado para el mantenimiento de equipos de cómputo en su institución es...				X				X				X	



02	Usted considera que el presupuesto destinado para la adquisición de equipos de cómputo en su institución es...				X				X				X
03	Usted considera que en una Municipalidad de Chachapoyas en la que labora gestiona la infraestructura física para el uso de las TIC de manera...				X				X				X
04	Usted considera que su conocimiento de la infraestructura tecnológica de una municipalidad de Chachapoyas en la que labora es...				X				X				X

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Ninguna

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Tito Esteves Torres    **DNI: 16771777**

**Especialidad del validador (a):** Doctor en Derecho y Ciencias Políticas

**21 de junio de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Tito Esteves Torres  
 ABOGADO  
 ICAL: 1202

**Firma del experto informante**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems: Eficiencia de los trabajadores	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Usted considera que el uso de las TIC lo realiza de qué manera...				X				X				X	
02	Usted considera que el personal utiliza las herramientas tecnológicas (Software y hardware), de manera...				X				X				X	
03	Usted considera que las TIC contribuye a la mejora de su productividad y eficiencia en el desempeño de sus labores administrativas, de manera...				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Eficiencia hacia los administrados</b>													
01	Usted considera que el personal encargado de brindar el servicio empleando las TIC dentro de la entidad, lo realiza de manera...				X				X				X	
02	Usted considera que el personal que atiende el registro de la documentación con el uso de las TIC dentro de la entidad, lo realiza de manera...				X				X				X	
03	Usted considera que el personal encargado de atender empleando las TIC dentro de la entidad, utiliza los materiales y equipamiento, de manera...				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Transparencia</b>													
01	Usted considera que la información pública que muestra la municipalidad provincial de Chachapoyas, en su plataforma es...				X				X				X	
02	Usted considera que la plataforma virtual de una municipalidad de Chachapoyas en la que labora emplea las TIC de manera...				X				X				X	
03	Usted considera que el funcionamiento tecnológico de la plataforma web de una municipalidad de Chachapoyas en la que labora, es...				X				X				X	

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Ninguna

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Tito Esteves Torres

**DNI:** 16771777

**Especialidad del validador (a):** Doctor en Derecho y Ciencias Políticas

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**21 de junio de 2023**



Tito Esteves Torres  
ABOGADO  
C.R.N. 12012

-----  
**Firma del experto informante**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems: Uso de las TIC en los trabajadores de una Municipalidad de Chachapoyas	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Usted considera que la capacitación que le brinda una Municipalidad de Chachapoyas en la que labora, sobre el uso de las TIC es...				X				X				X	
02	Usted considera que la cantidad de personal ha aumentado o disminuido, con el uso de las TIC de manera...				X				X				X	
03	Usted considera que su participación en la mejora continua mediante el uso de las TIC es...				X				X				X	
04	Usted considera que su participación en la solución o sugerencia ante algún problema de su institución, mediante el uso de las TIC es...				X				X				X	
05	Usted considera que la publicación de documentos de gestión, reglamentos, directivas, entre otros, se hacen conocer a través de las TIC de manera...				X				X				X	
06	Usted considera que su conocimiento de las últimas tendencias y avances en el uso de las TIC en su campo de trabajo es...				X				X				X	
07	Usted considera que el empleo de las TIC le permite acceder a información relevante y actualizada para realizar una mejor gestión de los documentos institucionales, de manera...				X				X				X	
08	Usted considera que el uso del SIAF contribuye al desarrollo de sus actividades (administrar y controlar los ingresos y gastos en el sector permitiendo el seguimiento presupuestal público) de manera...				X				X				X	
09	Usted considera que el SIGA MEF, permite realizar simplificar y automatizar los procesos administrativos en la entidad ya sea para las compras o servicios requeridos, de manera...				X				X				X	
10	Usted considera que el SISADMIN contribuye en el control y apoyo de las operaciones de la entidad de manera...				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems: Infraestructura tecnológica en una Municipalidad de Chachapoyas</b>													
01	Usted considera que el presupuesto destinado para el mantenimiento de equipos de cómputo en su institución es...				X				X				X	

02	Usted considera que el presupuesto destinado para la adquisición de equipos de cómputo en su institución es...				X				X				X	
03	Usted considera que la una Municipalidad de Chachapoyas en la que labora gestiona la infraestructura física para el uso de las TIC de manera...				X				X				X	
04	Usted considera que su conocimiento de la infraestructura tecnológica de una municipalidad de Chachapoyas en la que labora es...				X				X				X	

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Ninguna

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** MSc. Claudia Melissa Tuesta Bonifaz DNI: 44763482

**Especialidad del validador (a):** Maestra en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

23 de junio de 2023



-----  
Firma del experto informante

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems: Eficiencia de los trabajadores	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Usted considera que el uso de las TIC lo realiza de qué manera...				X				X				X	
02	Usted considera que el personal utiliza las herramientas tecnológicas (Software y hardware), de manera...				X				X				X	
03	Usted considera que las TIC contribuye a la mejora de su productividad y eficiencia en el desempeño de sus labores administrativas, de manera...				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Eficiencia hacia los administrados</b>													
01	Usted considera que el personal encargado de brindar el servicio empleando las TIC dentro de la entidad, lo realiza de manera...				X				X				X	
02	Usted considera que el personal que atiende el registro de la documentación con el uso de las TIC dentro de la entidad, lo realiza de manera...				X				X				X	
03	Usted considera que el personal encargado de atender empleando las TIC dentro de la entidad, utiliza los materiales y equipamiento, de manera...				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Transparencia</b>													
01	Usted considera que la información pública que muestra la municipalidad provincial de Chachapoyas, en su plataforma es...				X				X				X	
02	Usted considera que la plataforma virtual de una municipalidad de Chachapoyas en la que labora emplea las TIC de manera...				X				X				X	
03	Usted considera que el funcionamiento tecnológico de la plataforma web de una municipalidad de Chachapoyas en la que labora, es...				X				X				X	

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Ninguna

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** MSc. Claudia Melissa Tuesta Bonifaz      **DNI:** 44763482

**Especialidad del validador (a):** Maestra en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**23 de junio de 2023**



-----

**Firma del experto informante**

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
SÁNCHEZ PANTALEÓN, ALEX JAVIER DNI 47080698	<b>DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD</b>  Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/04/2019 Fecha egreso: 30/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
SÁNCHEZ PANTALEÓN, ALEX JAVIER DNI 47080698	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 10/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 22/04/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>
SANCHEZ PANTALEON, ALEX JAVIER DNI 47080698	<b>ECONOMISTA</b>  Fecha de diploma: 10/04/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <b>PERU</b>
SANCHEZ PANTALEON, ALEX JAVIER DNI 47080698	<b>BACHILLER EN ECONOMIA</b>  Fecha de diploma: 02/10/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <b>PERU</b>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ESTEVE TORRES, TITO DNI 16771777	<b>MAESTRO EN DERECHO CON MENCIÓN EN CIVIL Y COMERCIAL</b> Fecha de diploma: 13/10/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <b>PERU</b>
ESTEVE TORRES, TITO DNI 16771777	<b>BACHILLER EN DERECHO</b>  Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <b>PERU</b>
ESTEVE TORRES, TITO DNI 16771777	<b>ABOGADO</b>  Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <b>PERU</b>
ESTEVE TORRES, TITO DNI 16771777	<b>DOCTOR EN DERECHO Y CIENCIA POLITICA</b>  Fecha de diploma: 08/11/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <b>PERU</b>
ESTEVE TORRES, TITO DNI 16771777	<b>TÍTULO DE MAESTRÍA EN DERECHO CON ESPECIALIZACIÓN EN LITIGACIÓN ORAL</b> Fecha de Diploma: 30/09/2018 <b>TIPO:</b>  • <b>RECONOCIMIENTO</b>  Fecha de Resolución de Reconocimiento: 19/11/2018  <b>Modalidad de estudios:</b> <b>Duración de estudios:</b>	CALIFORNIA WESTERN SCHOOL OF LAW <b>ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA</b>



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
TUESTA BONIFAZ, CLAUDIA MELISSA DNI 44763482	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b> <b>Fecha de diploma:</b> 07/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 16/05/2015 Fecha egreso: 11/06/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
TUESTA BONIFAZ, CLAUDIA MELISSA DNI 44763482	<b>BACHILLER EN DERECHO</b> <b>Fecha de diploma:</b> 18/04/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO <i>PERU</i>
TUESTA BONIFAZ, CLAUDIA MELISSA DNI 44763482	<b>ABOGADA</b> <b>Fecha de diploma:</b> 28/06/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO <i>PERU</i>

## Análisis documental

Autores	Tecnologías de la información	Modernización	Gestión Pública
<b>Barragán (2022)</b>	Las innovaciones tecnológicas se pueden aplicar a las entidades públicas con necesidades de monitoreo y control de recursos, control de acceso y gestión de documentos y contabilidad.		Las TIC en los gobiernos industrializados para procesos de administración pública, se emplean para reinventar la gestión pública con la finalidad de suplir las necesidades del ciudadano sin la necesidad del contacto personal.
<b>Zambrano (2021)</b>	Los aumentos en el gasto en TIC resultarán en un aumento de aproximadamente 6% en el gobierno electrónico y, como resultado, en el cumplimiento de la transparencia.		
<b>Salvador et al. (2020)</b>	Las TIC se utilizan para la transmisión de datos, las interacciones con los ciudadanos en función de la satisfacción de sus necesidades y la asunción de roles y responsabilidades por parte de los empleados públicos, quienes luego deben capacitarse para innovar y desarrollar habilidades digitales.	Un conjunto de acciones encaminadas a potenciar y modernizar procesos, incluyendo la reingeniería e informatización de procedimientos y políticas, conforman la transformación digital en la administración pública.	La administración pública ha experimentado una transformación digital que consiste en una serie de acciones encaminadas a modernizar y mejorar los procesos, incluyendo la reingeniería e informatización de cada uno de sus procedimientos y políticas.
<b>Gavurová et al (2018)</b>	Las tecnologías de la información y la comunicación que se aplican son parcialmente inadecuadas en los centros sanitarios de la República Eslovaca. Los sistemas de información se utilizan sin planes exactos de su desarrollo futuro.		Los procesos de innovación son costosos afectando negativamente la adopción e implementación de prácticas y actividades innovadoras en los establecimientos de salud; pero a pesar de eso han abierto nuevas puertas y desatado el potencial de los grandes datos
<b>Vega-Perez &amp; Reyes-</b>	Con base en los hallazgos, se puede concluir que las TIC tienen un impacto moderado	Correos electrónicos institucionales enviados por la corte, acceso a internet, videoconferencias,	El personal de la entidad no tiene pleno conocimiento de las herramientas tecnológicas

**Cañas (2018)** en la gestión judicial de la entidad dadas las restricciones actuales en el intercambio de información con los usuarios y otras entidades del poder judicial. sistemas de correspondencia digital y portales web son algunas de las TIC disponibles para intercambiar información con proveedores y clientes. Sin embargo, en general, el personal no está completamente familiarizado con estas TIC debido a la resistencia al cambio que se requiere para completar las tareas. con las que cuenta para mantener la interacción con los prestadores y usuarios del servicio judicial debido a la resistencia al cambio que exige realizar las tareas de manera diferente.

**Sosa (2021)** Cuando mejor era la capacidad de una organización para implementar las TIC en sus procesos, más probable era que tuviera un sistema de gestión integrado que proporciona acceso a los documentos que probaban sus actividades.

**Villalobos et al. (2021)** Aplicar las TIC es importante y necesario con enfoque a la gestión pública, esto ya que el país tiene limitaciones y/o retrasos, afectando a diferentes sectores, principalmente a la gestión pública.

## Índice de confiabilidad

### Resumen de procesamiento de casos

		N°	%
<b>Casos</b>	Válido	73	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	73	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,695	13

## Portal de transparencia estándar

**Portal de Transparencia** estándar

Buscar

### Municipalidad Provincial de Chachapoyas (MP-Chachapoyas)

Responsable del Portal de Transparencia: Lic. Lenin Tuesta Salazar  
Nombramiento: Resolución de Alcaldía N° 214-2023-MPCH  
Correo: ltuesta@munichachapoyas.gob.pe  
Teléfono: +51 964 467 536

Responsable de acceso a la Información: Abog. Aldo Jarvin Llatance Silva  
Nombramiento: Resolución de Alcaldía N° 214-2023-MPCH  
Correo: allatance@munichachapoyas.gob.pe

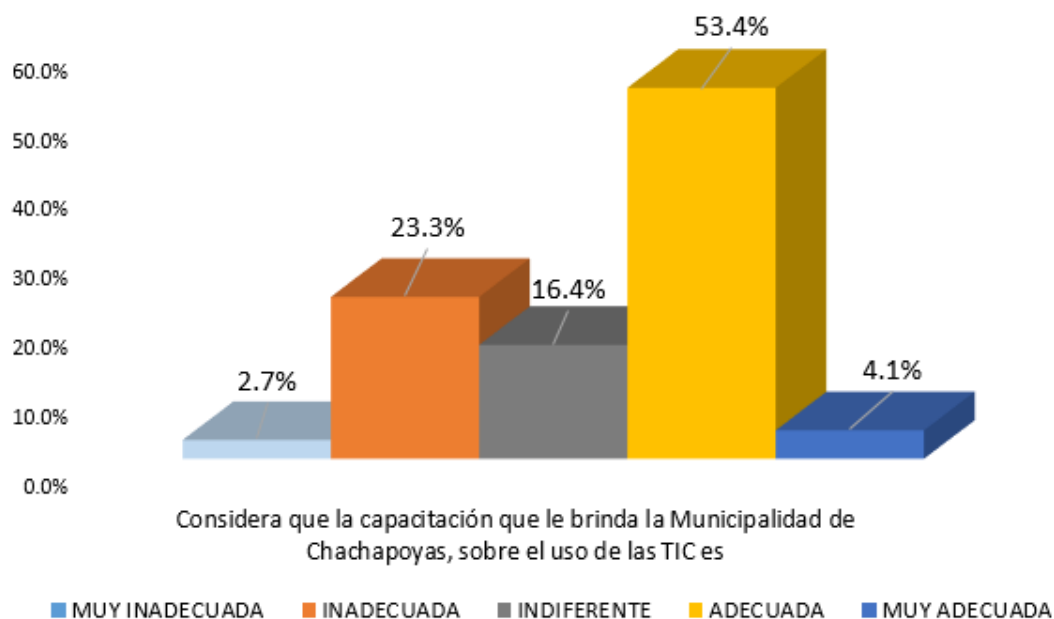
[Ver administradores de la información](#)

Monitor de Control y Transparencia COVID-19

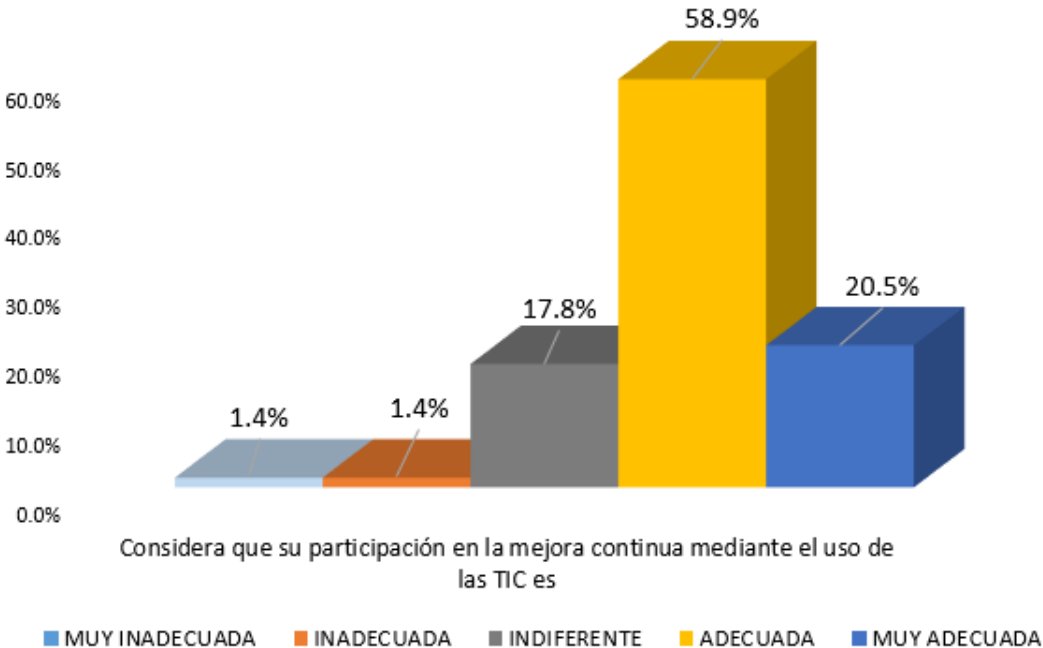
- Datos generales
- Planeamiento y
- Presupuesto
- Proyectos de
- Participación
- Personal
- Contratación de
- Actividades
- Acceso a la
- Registro de Visitas
- Información

En el presente anexo se observa que existe la información pública en el Portal de Transparencia en la cual se logra visualizar automáticamente en los portales institucionales de la entidad, como también te dirige a los documentos de gestión los cuales se encuentran actualizado a la presente gestión.

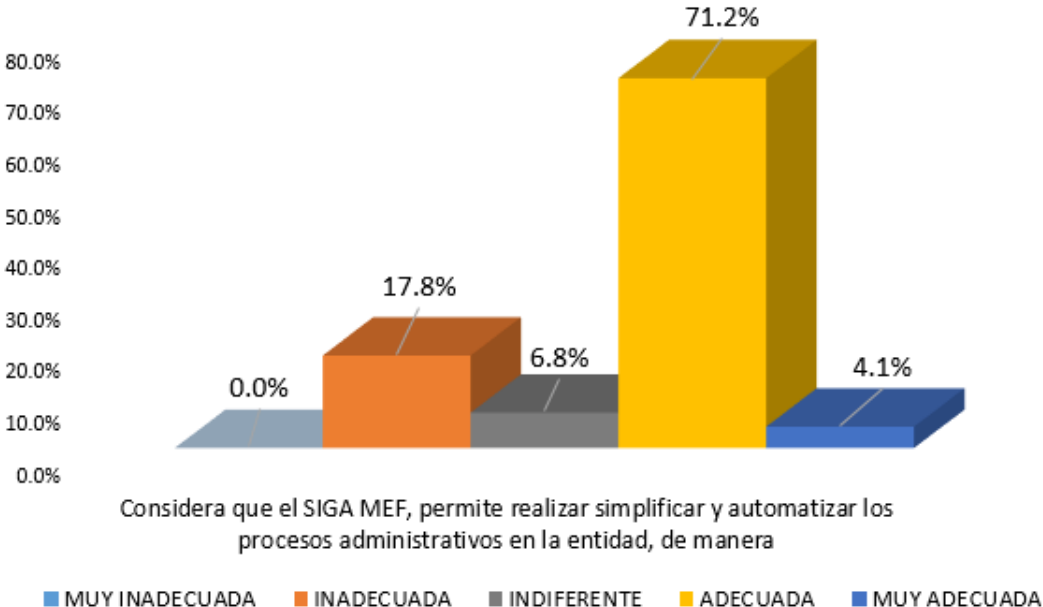
**Gráfico 1:** Considera que la capacitación que le brinda la municipalidad, sobre las TIC es:



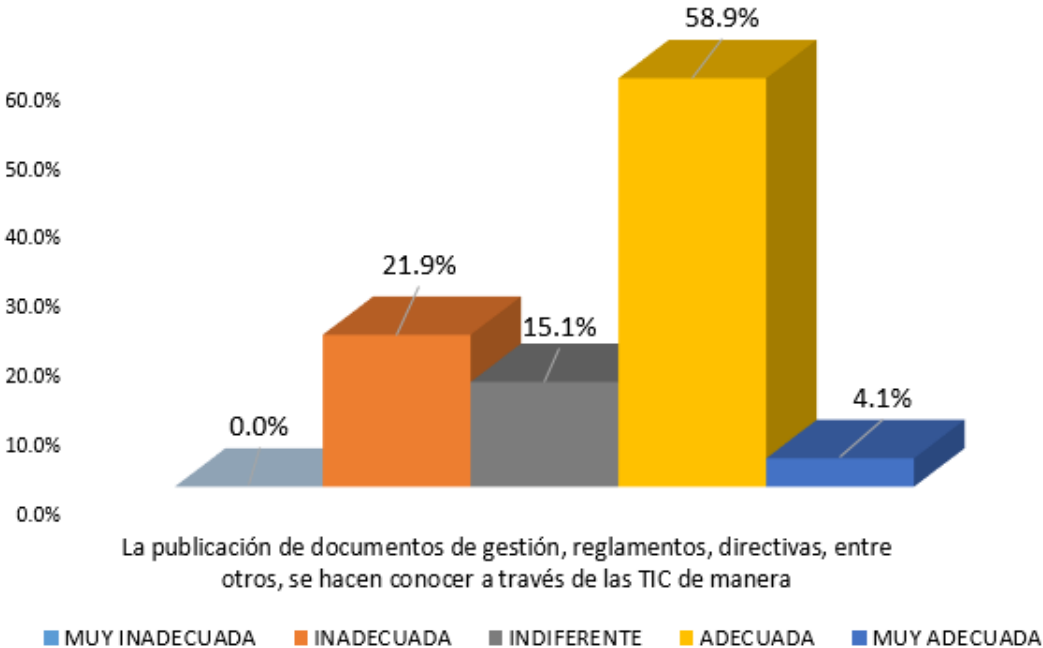
**Gráfico 2:** Considera que su participación en la mejora continua mediante el uso de las TIC es



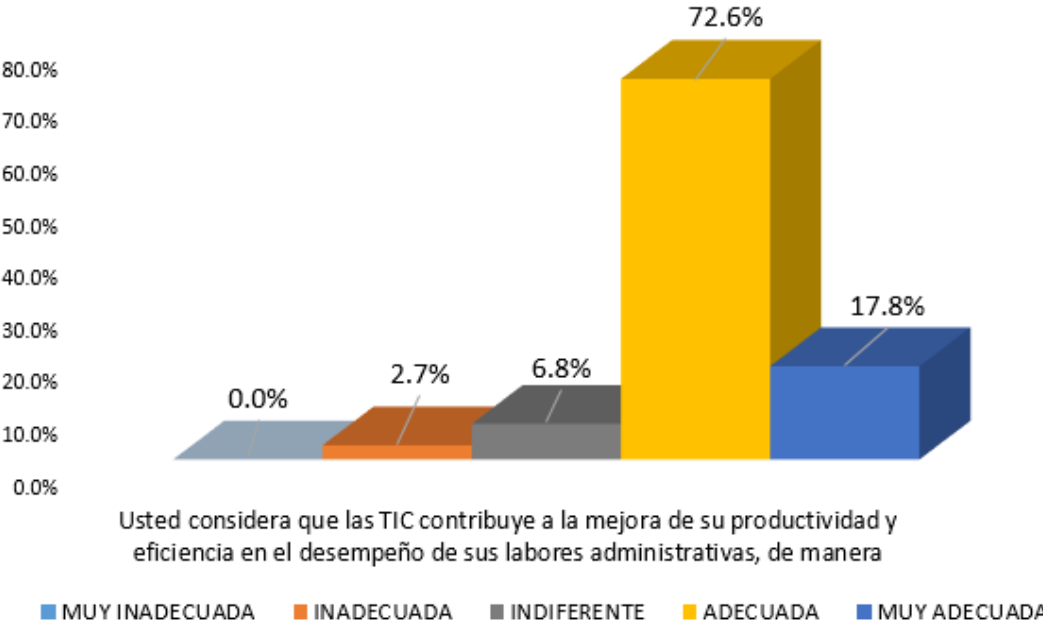
**Gráfico 3:** Considera que el SIGA MEF, permite realizar simplificar y automatizar los procesos administrativos en la entidad, de manera



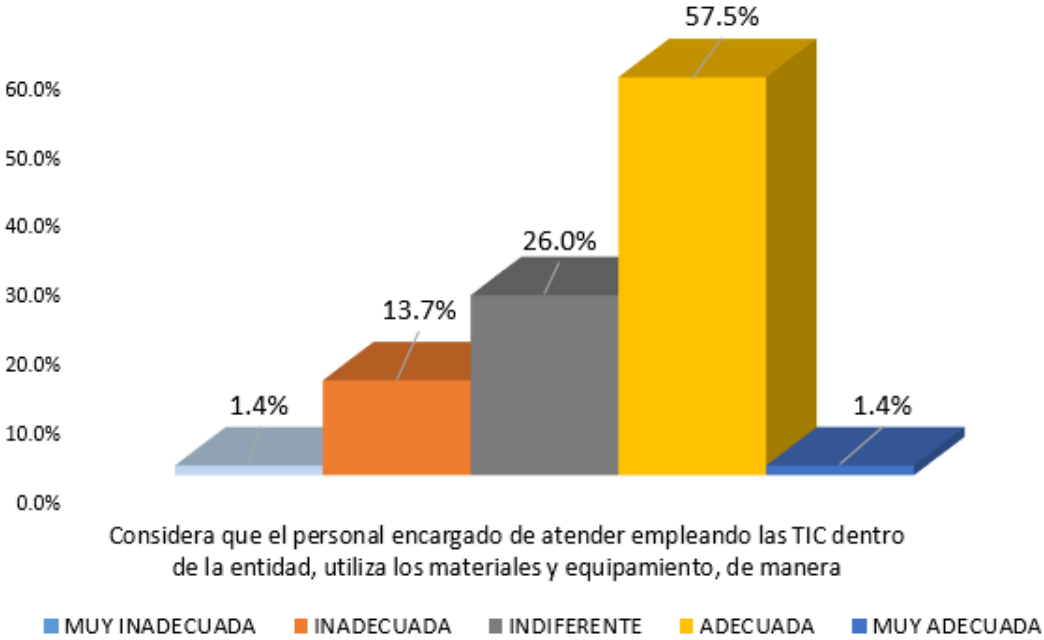
**Gráfico 4:** La publicación de documentos de gestión, reglamentos, directivas, entre otros, se hacen conocer a través de las TIC de manera



**Gráfico 5:** Usted considera que las TIC contribuye a la mejora de su productividad y eficiencia en el desempeño de sus labores administrativas, de manera



**Gráfico 6:** Considera que el personal encargado de atender empleando las TIC dentro de la entidad, utiliza los materiales y equipamiento, de manera





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SALAZAR CABREJOS ROSA ELIANA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Impacto de las tecnologías de la información en la modernización de

la gestión pública en una Municipalidad de Chachapoyas", cuyo autor es BALDERA OCAMPO JOSETH YESSENIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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.

CHICLAYO, 28 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SALAZAR CABREJOS ROSA ELIANA <b>DNI:</b> 41661370 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1144-2037	Firmado electrónicamente por: SCABREJOSRE el 30-07-2023 01:45:13

Código documento Trilce: TRI - 0624907