



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Tecnologías de información y comunicación (TICs) en los
procesos administrativos de una Municipalidad Provincial del
departamento de Ica, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTORA:

Cabrera Hernandez, Maria Jesus (orcid.org/0000-0003-0246-7803)

ASESORES:

Dra. Apaza Cruz, Carmen Rocio (orcid.org/0000-0002-8393-7290)
Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto (orcid.org/0000-0002-8651-1367)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA - PERÚ
2024**

Dedicatoria

A DIOS sobre todas las cosas, por siempre guiarme por el camino correcto, por estar a mi lado en cada paso que doy.

A mi querida Mamá Delia, que desde el cielo celebra y se siente orgullosa de mis metas cumplidas.

A mis padres Amparo y Fernando; porque son mi motor y motivo; porque, siempre confían en mí y sobre todo por su apoyo día con día.

Agradecimiento

A mis maestros por toda la enseñanza y guía, a mis compañeros/as, por su colaboración y compañerismo, a la Escuela de Posgrado de la UCV, por haberme permitido formarme en ella y a todas las personas que, en forma directa o indirecta que, fueron participe de esta aventura.

A mis asesores de tesis, por su profesionalismo, dedicación y apoyo constante en todas sus asesorías.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, APAZA CRUZ CARMEN ROCIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Tecnologías de información y comunicación (TICs) en los procesos administrativos de una municipalidad provincial del Departamento de Ica, 2023", cuyo autor es CABRERA HERNANDEZ MARIA JESUS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 28 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
APAZA CRUZ CARMEN ROCIO DNI: 09508570 ORCID: 0000-0002-8393-7290	Firmado electrónicamente por: CAPAZACR el 08-01- 2024 08:03:27

Código documento Trilce: TRI - 0711415





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CABRERA HERNANDEZ MARIA JESUS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en los Procesos Administrativos de una Municipalidad Provincial del Departamento de Ica, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CABRERA HERNANDEZ MARIA JESUS DNI: 80038392 ORCID: 0000-0003-0246-7803	Firmado electrónicamente por: MCABRERAHE76 el 30-01-2024 08:52:51

Código documento Trilce: INV - 1473746



Índice de contenidos

	Pág.
CARÁTULA	I
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	8
III. METODOLOGÍA	17
3.1.Tipo y diseño de investigación	17
3.2.VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	18
3.3.Población, muestra y muestreo	19
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5.Procedimientos	22
3.6.Método de análisis de datos.....	23
3.7.Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	41

VI. CONCLUSIONES.....	50
VII. RECOMENDACIONES	52
VIII. PROPUESTA	53
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS.....	69

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Estructura de la población de estudio</i>	19
Tabla 2 <i>Población y muestra</i>	20
Tabla 3 <i>Validez por criterios de Juicio de Expertos - 2023</i>	22
Tabla 4 <i>Validación de las variables - 2023</i>	22
Tabla 5 <i>Baremación para calificar la variable TICs y sus componentes:</i>	25
Tabla 6 <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable TICs y sus dimensiones:</i>	26
Tabla 7 <i>Baremación para calificar la variable Procesos administrativos y sus componentes:</i>	27
Tabla 8 <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable procesos administrativos y sus dimensiones:</i>	28
Tabla 9 <i>Prueba de normalidad de las variables TICS y Procesos administrativos:</i>	30
Tabla 10 <i>Ajuste del modelo entre la variable TICs y los procesos administrativos de una municipalidad provincial:</i>	31
Tabla 11 <i>Bondad de ajuste del modelo entre la variable TICs y los procesos administrativos de una municipalidad provincial:</i>	32
Tabla 12 <i>Ajuste del modelo entre la variable TICs y la planeación de una municipalidad provincial:</i>	33
Tabla 13 <i>Bondad de ajuste del modelo entre la variable TICs y la planeación de una municipalidad provincial:</i>	34
Tabla 14 <i>Ajuste del modelo entre la variable TICs y la organización de una municipalidad provincial:</i>	35
Tabla 15 <i>Bondad de ajuste del modelo entre la variable TICs y la organización de una municipalidad provincial:</i>	36
Tabla 16 <i>Ajuste del modelo entre la variable TICs y la dirección de una municipalidad provincial:</i>	37

Tabla 17 <i>Bondad de ajuste del modelo entre la variable TICs y la dirección de una municipalidad provincial:</i>	38
Tabla 18 <i>Ajuste del modelo entre la variable TICs y el control de una municipalidad provincial:</i>	39
Tabla 19 <i>Bondad de ajuste del modelo entre la variable TICs y el control de una municipalidad provincial:</i>	40
Tabla 20 <i>Acciones de la propuesta</i>	54
Tabla 21 <i>Descripción de actividades y metodología</i>	58
Tabla 22 <i>Presupuesto</i>	60

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Fases del proceso administrativo</i>	15
Figura 2 <i>Diagrama del diseño</i>	17

Resumen

La presente investigación busco determinar como el uso de las TICs se relacionan con los procesos administrativos de una municipalidad provincial del Departamento de Ica, 2023. Estudio desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de corte transversal, y por su profundidad es explicativa, que asume un diseño no experimental, correlacional de tipo causal. La muestra estuvo constituida por 92 servidores administrativos, el instrumento fue el cuestionario. Los datos encontrados se ajustaron de manera conveniente y el coeficiente pseudo R cuadrado de Nagelkerke mostró que el 99.8% de los procesos administrativos de una municipalidad provincial que, puede ser explicada en términos de TICS. Por ello se concluye que la investigación muestra que las TICS influyen de manera significativa sobre los procesos administrativos de una municipalidad provincial del departamento de Ica, 2023 la cual se evidencia a partir de la regresión logística ordinal efectuada.

Palabras clave: Tecnologías de información y comunicación, transformación digital, procesos administrativos, gestión administrativa.

Abstract

The present investigation seeks to determine how the use of ICTs is related to the administrative processes of a provincial municipality of the Department of Ica, 2023. Study developed under a quantitative approach, basic, cross-sectional, and due to its depth it is explanatory. which assumes a non-experimental, causal correlational design. The sample consisted of 92 administrative servers, the instrument was the questionnaire. The data found were adjusted appropriately and Nagelkerke's pseudo R-squared coefficient showed that 99.8% of the administrative processes of a provincial municipality can be explained in terms of ICT. Therefore, it is concluded that the research shows that ICT significantly influences the administrative processes of a provincial municipality in the department of Ica, 2023, which is evident from the ordinal logistic regression carried out.

Keywords: Information and communication technologies, digital transformation, administrative processes, administrative management.