



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un
gobierno local Piura, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Otero Morales, Javier Lizardo (orcid.org/0000-0002-3112-9224)

ASESORES:

Mg. Alban Villarreyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)

Mg. Ramirez Valladares, Cristhian Ovidio (orcid.org/0000-0002-6944-5652)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA - PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN MUNICIPAL Y EL USO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN EN UN GOBIERNO LOCAL PIURA, 2024", cuyo autor es OTERO MORALES JAVIER LIZARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

PIURA, 08 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA DNI: 03832991 ORCID: 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 08-08- 2024 16:47:42

Código documento Trilce: TRI - 0855438



Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, OTERO MORALES JAVIER LIZARDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN MUNICIPAL Y EL USO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN EN UN GOBIERNO LOCAL PIURA, 2024", 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
JAVIER LIZARDO OTERO MORALES DNI: 02831017 ORCID: 0000-0002-3112-9224	Firmado electrónicamente por: JOTEROMO el 08-08- 2024 17:52:03

Código documento Trilce: TRI - 0855440



Dedicatoria

A mi Dios todo poderoso, sin él nada se lograría en esta vida,

A mis padres e hijas, Belén y Fanny por su amor incondicional y porque son fuente de motivación,

A mi esposa Angie, por su paciencia, comprensión y por ser mi mayor fuente de motivación y alegría,

Gracias por su apoyo incondicional y por creer en mí en cada paso del camino.

Esta tesis es el fruto de su amor y sacrificio.

Agradecimiento

Quiero expresar mi profundo agradecimiento:

A la Dra. Alban Villarreyes, Victoria Amanda, por sus enseñanzas, orientación experta y dedicación durante este proceso académico.

A mi Universidad César Vallejo, por brindarme las herramientas y el entorno necesario para desarrollarme académicamente.

Y a mi asesor, cuya guía y consejos han sido fundamentales para la culminación de este proyecto.

Su apoyo ha sido crucial en mi camino hacia la realización de esta tesis. Gracias por creer en mí y por ser parte de este logro.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	14
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Población de estudio</i>	16
Tabla 2. <i>Resumen del instrumento de recolección</i>	18
Tabla 3. <i>Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov</i>	20
Tabla 4. <i>Correlación “Gestión Municipal” y “Tecnologías de la Información”</i>	21
Tabla 5. <i>Correlación “Planificación” y “Tecnologías de la Información”</i>	22
Tabla 6. <i>Correlación “Organización” y “Tecnologías de la Información”</i>	23
Tabla 7. <i>Correlación “Dirección” y “Tecnologías de la Información”</i>	24
Tabla 8. <i>Correlación “Control” y “Tecnologías de la Información”</i>	25

Índice de figuras

Figura 1:	Diagrama del diseño de Investigación.....	15
------------------	---	----

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo sostenible, determinar la relación existente entre la Gestión Municipal y las Tecnologías de la Información en un gobierno local, Piura, 2024. Su metodología se basó en un estudio de tipo correlacional, con diseño no experimental, con enfoque cuantitativo. Su población estuvo constituida por 48352 potenciales usuario de un gobierno local de Piura y su muestra estuvo constituida por un total de 381 encuestados de la cantidad mencionada previamente. A dicha muestra se le aplicaron dos cuestionarios, uno para Gestión Municipal (20 reactivos) y otro para Tecnologías de la Información (14 reactivos). Los resultados obtenidos mostraron que, las Tecnologías de la Información sí se correlacionaban con las dimensiones de Gestión Municipal, tales como, Planificación ($r_s=.887^{**}$), Organización ($r_s=.863^{**}$), Dirección ($r_s=.871^{**}$) y Control ($r_s=.802^{**}$). Se concluyó que, entre las variables Gestión Municipal y Tecnologías de la Información en un gobierno local, Piura, 2024, existía una correlación positiva muy fuerte, con un nivel de significancia bilateral 0.00 y un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,944**.

Mi aporte en esta investigación es de la estandarizar el uso de las TI en la Gestión Municipal para la atención o prestación de los servicios al ciudadano.

Palabras clave: Gestión Municipal, Gestión Pública, Tecnologías de la Información, Municipalidades

Abstract

The sustainable objective of this research was to determine the relationship between Municipal Management and Information Technologies in a local government, Piura, 2024. Its methodology was based on a correlational study, with a non-experimental design and a quantitative approach. Its population consisted of 48352 potential users of a local government of Piura and its sample consisted of a total of 381 respondents of the previously mentioned number. Two questionnaires were applied to this sample, one for Municipal Management (20 items) and the other for Information Technologies (14 items). The results obtained showed that Information Technologies did correlate with the dimensions of Municipal Management, such as Planning ($r_s=.887^{**}$), Organization ($r_s=.863^{**}$), Management ($r_s=.871^{**}$) and Control ($r_s=.802^{**}$). It was concluded that, between the variables Municipal Management and Information Technologies in a local government, Piura, 2024, there was a very strong positive correlation, with a bilateral significance level 0.00 and a Rho Spearman correlation coefficient of 0.944**.

My contribution to this research is to standardize the use of IT in Municipal Management for the delivery of services to citizens.

Keywords: Municipal Management, Public Management, Information Technology, Municipalities.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, comprender cómo la Gestión Municipal (GM) y el uso de las Tecnologías de la Información (TI) se relacionan entre sí en los gobiernos locales es esencial para mejorar la experiencia tanto de los trabajadores como de los usuarios. Estudios como estos ayudarían a encontrar formas más eficientes de llevar a cabo tareas administrativas, como la gestión de recursos o la prestación de servicios públicos. Facilitarían la creación de sistemas informáticos transparentes que permiten a los ciudadanos y a las autoridades monitorear y entender mejor cómo se utilizan los recursos públicos. Además, ayudarían al fomento de una mayor intervención de los conciudadanos en la toma de decisiones y en la supervisión de las acciones de los gobiernos locales. Asimismo, se promovería la innovación al explorar nuevas formas de utilizar las TI para resolver problemas urbanos y mejorar la calidad de vida en las ciudades, contribuyendo al desarrollo económico, social y ambiental de las comunidades al optimizar la gestión de recursos y servicios municipales.

La presente investigación podría significativamente contribuir al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 11, concentrado en comunidades y ciudades con sostenibilidad. Al explorar cómo las TI pueden optimizar la gestión municipal en Piura, se puede mejorar la eficiencia de los servicios públicos, promover la planificación urbana inclusiva y facilitar la participación ciudadana. Estos avances pueden conducir a ciudades más seguras, resilientes y sostenibles, donde la infraestructura y los recursos se emplean más eficientemente, optimando así la calidad de vida de los residentes y contribuyendo al desarrollo urbano sostenible a largo plazo.

Asimismo, también puede contribuir al ODS 11 ya que puede tener un impacto significativo en el avance del mismo, ya que al explorar cómo las TI pueden transformar la gestión urbana, la investigación puede ofrecer soluciones innovadoras para optimar la planificación urbana, la eficiencia de los servicios públicos y la participación ciudadana. Estos avances son clave para construir ciudades más inclusivas, seguras y resilientes, donde los recursos se gestionan de manera más sostenible y se promueve un desarrollo urbano equitativo. Además, al fortalecer la infraestructura digital y mejorar la gobernanza local, la investigación puede proporcionar modelos replicables para otras ciudades enfrentando desafíos similares, contribuyendo así a un desarrollo urbano global más sostenible y orientado al futuro.

Los gobiernos locales son entidades públicas que operan a nivel departamental, provincial o distrital y poseen el principal encargo de asegurar que todos los ciudadanos reciban servicios que satisfagan sus necesidades básicas, con el objetivo de garantizar estándares altos de calidad en la contraprestación del servicio. Por este sentido, las municipalidades, como parte fundamental del gobierno más cercano a la ciudadanía y actores directos de los pobladores, una buena GM incumben administrar eficazmente los recursos para ofrecer servicios accesibles en maneras diversas y accesibles de modo que, “dichos servicios poseen incidencia inminente y directa en el bienestar de los conciudadanos” (Mbassi et al., 2019, pág. 112).

En Seúl, Corea del Sur, Lim et al. (2023), en un estudio lograron adentrarse en esta relación entre la GM y el uso de TI. En dicha capital surcoreana se ha implementado un sistema llamado "Smart Seoul Map", que utiliza TI para mejorar la eficiencia de la GM y brindar servicios públicos de manera más efectiva mediante un software que proporciona a los ciudadanos acceso a información en tiempo real sobre una variedad de servicios municipales, como transporte público, instalaciones de salud, educación y eventos culturales. A través de una aplicación móvil y un sitio web, los residentes pueden acceder fácilmente a esta información y realizar trámites administrativos en línea, como pagar impuestos o solicitar permisos. Este caso resume cómo la integración de TI en la GM puede optimar los bienestar de los ciudadanos, optimizar la prestación de servicios públicos y promover una mayor representatividad ciudadana en la toma decisional locales.

En Belgrado, Serbia, Živković et al. (2019), en una investigación con propósitos de reconocer la GM de las jurisdicciones de Srebrenica, Milici y Bratunac, en territorio Bosnioherzegovino, identificó que, tales municipalidades bosnioherzegovinas, considerando la apreciación de ciudadanos locales, era totalmente insatisfactoria, en cristiano, diferencias trascendentales existían entre lo que ellos percibían y lo que ellos aguardaban respecto a los componentes de la CS, principalmente la fiabilidad y la responsabilidad del servicio y, sobretodo, el uso de TI. Ante esta situación, las organizaciones ediles deben ser poseedoras de una clara comprensión de las áreas prioritarias para enfocar sus esfuerzos de mejoramiento en dichas localidades bosnioherzegovinas. Es crucial que logren mejorar sus resultados en todas las

dimensiones de la CS evaluadas para incrementar la satisfacción de los pobladores, quienes esperan recibir más de lo que actualmente obtienen de los servicios proporcionados por estas instituciones ediles. En este contexto, una adecuada GM emerge como la solución fundamental, de la mano, claro está, de las TI.

En Cape Town, Sudáfrica, Sibonde (2019), mencionó que, las organizaciones ediles son relevantes stakeholders, encargados principalmente de la redistribución de servicios a los ciudadanos sudafricanos, de manera que, tiene que ser poseedores de un correcto GM, sirviendo una CS favorable. El periodo presidencial o de gobernanza local, en concordancia con los principios legales de cada territorio, es la certificar la responsabilidad en la entrega de servicios ediles, de modo que cumplan con las expectativas de los conciudadanos sudafricanos, siendo vital disponer de niveles altos de calidad, logrando así que estas instituciones posean ventajas competitivas en el contexto actual, por lo que se deben hacer uso adecuados de las TI con las que cuentan. Se evidenció una correlación positiva entre TI y GM, de manera que se reconoció que, una gestión edil correcta mediante el uso de las TI permite prestar servicios de calidad a los ciudadanos sudafricanos.

La gestión municipal en un gobierno local de Piura caso de estudio enfrenta múltiples desafíos que dificultan la eficiencia y efectividad en la prestación de servicios públicos. Una de las problemáticas más significativas radica en la integración y el uso de las TI dentro de la administración municipal. Aunque se reconoce el potencial transformador de las TI para mejorar la gestión pública, la implementación y adopción de estas tecnologías en dicha localidad piurana ha sido deficiente y desigual.

Uno de las problemáticas trascendentales es la carestía de infraestructura tecnológica adecuada. Muchas áreas del gobierno local carecen de los equipos y software vitales desplegar sus funciones de manera eficiente. Esta carencia impide la digitalización de procesos clave, lo que resulta en procedimientos administrativos lentos y burocráticos. Además, la infraestructura existente a menudo está desactualizada, lo que agrava los problemas de eficiencia y fiabilidad.

La capacitación del personal es otro desafío crítico. A pesar de los avances en TI, muchos empleados municipales no poseen las habilidades requeridas para usanza

de estas tecnologías de modo efectivo. La falta de programas de formación continua y la resistencia al cambio entre el personal han generado un ambiente donde las tecnologías de la información no se aprovechan plenamente. Esto no solo afecta la productividad, sino que también limita la capacidad de la municipalidad para innovar y adaptarse a las nuevas demandas ciudadanas.

La integración de sistemas es igualmente problemática. Los diferentes departamentos dentro del gobierno local piurano a menudo operan con sistemas independientes que no están interconectados. Esta fragmentación tecnológica impide una gestión coordinada y una comunicación eficiente entre las distintas áreas municipales. Como resultado, los procesos de toma de decisiones se ven ralentizados y la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía se ve comprometida.

La transparencia y la participación ciudadana también se ven afectadas por la deficiente implementación de las TI. En un contexto donde los informes de resultados y la participación ciudadana en la GM son cada vez más demandadas, la falta de plataformas digitales adecuadas limita la capacidad de los ciudadanos para interactuar con el gobierno local caso de estudio. Esto no solo mina la confianza pública en la administración municipal, sino que también reduce las oportunidades para una gobernanza más inclusiva y colaborativa.

Asimismo, el presupuesto destinado a las TI en la municipalidad de Piura es insuficiente. Las restricciones financieras impiden la adquisición de nuevas tecnologías y la actualización de las existentes, perpetuando un ciclo de ineficiencia y atraso tecnológico. Esta situación se ve soliviantada por la carestía de planificación estratégica a largo plazo, que debería incluir una visión clara sobre cómo las TI pueden apoyar y mejorar la gestión municipal.

En resumen, la gestión municipal en dicho gobierno local piurano enfrenta serios obstáculos relacionados con la adopción y usanza de las TI. La combinación de infraestructura inadecuada, falta de capacitación del personal, sistemas fragmentados, limitada transparencia y participación ciudadana, junto con restricciones presupuestarias y de planificación, configura un panorama complejo y desafiante. Abordar estas problemáticas es esencial para lograr una administración pública más eficiente, transparental y centralizada en los ciudadanos, capaz de

responder a las necesidades del siglo XXI.

El problema general fue: ¿Existe relación entre la gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local, Piura, 2024? Los problemas específicos: (a) ¿Existe relación entre la planificación y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local, Piura, 2024?; (b) ¿Existe relación entre la organización y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local, Piura, 2024?; (c) ¿Existe relación entre la dirección y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local, Piura, 2024?; (d) ¿Existe relación entre el control y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local, Piura, 2024?

Se justificó teóricamente pues proporciona un marco metodológico sólido para analizar la relación entre la GM y uso de TI en un gobierno local piurano, estableciendo métodos de recolección y análisis de datos adecuados para entender cómo se utilizan las TI y cómo afectan la eficiencia y transparencia de la GM. Se justifica prácticamente ya que, permite reconocer zonas de mejoramiento en la GM a través del uso de TI, entendiendo cómo estas pueden optimar los procesos administrativos y la prestación de servicios públicos, identificando oportunidades concretas para mejorar los bienestar de los ciudadanos y la eficiencia de la GM. Se justifica socialmente pues, busca siempre el beneficio directamente hacia la región piurana. Al mejorar GM y uso TI, se aumenta la transparencia, la participación piurana y la eficiencia en la prestación de la GM. Esto contribuye a fortalecer la confianza de los ciudadanos en su gobierno local y a optimar su calidad de vida en términos generales.

El objetivo general fue: Determinar la relación existente entre la gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local, Piura, 2024. Los objetivos específicos son: (a) Identificar la relación existente entre la planificación y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local, Piura, 2024; (b) Reconocer la relación existente entre la organización y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local, Piura, 2024; (c) Especificar la relación existente entre la dirección y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local, Piura, 2024; (d) Establecer la relación existente entre el control y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local, Piura, 2024.

En cuanto a los antecedentes, se tienen los siguientes: Lafioune et al. (2023) ejecutaron una investigación para desarrollar un marco estratégico y organizativo para el uso de TI en municipios canadienses, centrándose en la planificación, entrega, uso y gestión de activos de infraestructura enfocados en la mejora de la GM. Se utilizó un método mixto que combinó la revisión de literatura, entrevistas con expertos en el campo de transformación digital y análisis de datos cuantitativos obtenidos de encuestas a municipios seleccionados. Los resultados que el uso de TI en la GM ha conllevado a mejoramientos significativos en torno a eficiencia operativa, toma decisional y la satisfacción de los clientes en dichos municipios. Se advirtió un acrecentamiento promedio del 30% en la productividad y una reducción del 20% en los costos operativos. Se concluyó que, el uso de TI promueve la unificación de datos con el fin de mejorar la GM, tales como atención a las demandas ciudadanas y garantizar la excelencia en el servicio a largo plazo.

Pandey & Malla (2023) ejecutaron una investigación para examinar el uso de TI en la GM local de Nepal, buscando comprender cómo estas TI están siendo utilizadas por las autoridades locales en sus gestiones. Se utilizó un método mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, mediante análisis documental de estrategias gubernamentales y realizando entrevistas estructuradas y encuestas. Los resultados evidencian que, si bien existen avances en el uso de TI en estos municipios nepalís, existen desafíos, por ejemplo, brecha digital entre áreas urbanas y rurales, además, de obstáculos como carestía de adecuadas infraestructuras, insuficientes capacitaciones del personal y alta rebeldía al cambio. Se concluyó que, se requiere una mayor inversión en TI, capacitación del personal y conciencia pública para maximizar el potencial de estas TI en la mejora de la GM y la participación ciudadana.

Zambrano & Zambrano (2023) ejecutaron una investigación para explicar como las TI influyen en la GM en municipios venezolanos. Emplearon un tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo. Los resultados revelaron significativos datos sobre la adopción y el impacto de las TI en la GM municipal. Se evidencia un aumento en la eficiencia administrativa y la calidad de los servicios ofrecidos, gracias a la implementación de tecnologías digitales. Asimismo, se destaca la relevancia de la capacitación y el desarrollo de habilidades del personal para optimizar el uso de estas herramientas. La investigación revela que el éxito en la integración de TI en la gestión

pública no solo depende de la disponibilidad de recursos tecnológicos, sino también de una estrategia integral que considere aspectos organizativos y humanos. La conclusión principal subraya la necesidad de un enfoque holístico para aprovechar plenamente el potencial transformacional de las TI en la administración pública local.

Ncamphalala & Vyas-Doorgapersad (2022) ejecutaron una investigación para examinar el impacto del uso de las TI en la GM de municipios sudafricanos. Su método combinó enfoque cualitativo y cuantitativo, buscando información de casos de estudio que han implementado TI, Además de entrevistas y encuestas. Los resultados muestran que las TI desempeñan un papel crucial en la GM en dichos municipios, pero que, sin embargo, no se vienen implementando, mostrando un déficit en la GM, siendo los niveles insatisfactorios. Se concluyó que, las TI son fundamentales para la GM y la mejora de la contraprestación de servicios ediles, empero, se señala la necesidad de abordar desafíos como brechas digitales, privacidad de informaciones sensibles y la sostenibilidad financiera para garantizar que este uso de TI beneficie equitativamente a todos los ciudadanos.

Chaparro (2022) ejecutó una investigación para determinar la correlación entre la usanza de las TI y la GM en un municipio pucallpino. Emplearon un nivel correlacional, con enfoque cuantitativo. Los resultados encontraron que, la integración de TI había generado mejoras notables en la eficiencia de la recolección de datos y la gestión de informaciones tributarias, agilizando los procesos administrativos. No obstante, también se identificaron desafíos significativos, especialmente en relación con las TI disponibles y la capacitación del personal para aprovechar plenamente las herramientas digitales. La conclusión principal subrayó la imperiosa necesidad de continuar invirtiendo en el fortalecimiento de las TICS y en la formación del personal para maximizar los beneficios de estas tecnologías en la gestión tributaria municipal, lo que contribuiría a una mayor eficacia y transparencia en la GM local.

Delgado & Delgado (2021) ejecutaron una investigación para determinar la correlación entre la GM y las TI en una municipalidad provincial cajamarquina. Emplearon un nivel correlacional, con enfoque cuantitativo. Los resultados identificaron una correlación positiva entre el uso de TI y la GM en la municipalidad. Se observó que las áreas y departamentos que habían adoptado de manera más amplia y efectiva TI mostraban una mayor rapidez en la tramitación de documentos,

una mejor organización de la información y una reducción en los tiempos de respuesta a las solicitudes ciudadanas. Estos hallazgos sugieren que la inversión en TI puede ser un ipso facto rotundo para mejoramiento de la GM en el contexto municipal. Además, revelaron que, la capacitación del personal municipal en el uso de TI era crucial para maximizar los beneficios de estas herramientas. Las áreas donde los empleados recibieron formación continua y adecuada mostraron una mayor adopción y uso eficiente de las TI.

Vásquez (2021) ejecutó una investigación para determinar la correlación entre la usanza de las TI y GM en un municipio iquiteño. Empleó un nivel correlacional, con enfoque cuantitativo. Los resultados destacaron que, la implementación de TI había mejorado la accesibilidad y eficiencia en la contraprestación de servicios municipales, permitiendo una comunicación más fluida entre los usuarios y la institución. Además, se evidenció un aumento en la disponibilidad de información sobre trámites y servicios, lo que contribuyó a una mayor transparencia y satisfacción del usuario. Empero, igualmente se reconocieron desafíos correlacionados con la infraestructura de TI y la capacitación del personal para el uso efectivo de estas herramientas. La conclusión principal resaltó la importancia de continuar fortaleciendo la implementación de TI y de realizar inversiones en capacitación para el personal, con propósitos de seguir optimando la calidad y eficiencia de la atención al usuario en dicho municipio iquiteño.

Ocmín & López (2020) ejecutaron una investigación para reconocer la correlación entre la usanza de las TI y la GM en una municipalidad iquiteña. Emplearon un nivel correlacional, con enfoque cuantitativo. Los resultados identificaron un mejoramiento sustancial en la GM. La adopción de sistemas de gestión electrónica y plataformas digitales permitió una reducción considerable en los tiempos de procesamiento de documentos y solicitudes. Las áreas que incorporaron herramientas TIC mostraron una notable disminución en la acumulación de expedientes y un incremento en la velocidad de respuesta a las demandas ciudadanas. Esto demostró que las TI pueden ser un catalizador clave para optimizar los procesos administrativos y mejorar la GM. La investigación también reveló que, las TI facilitaron la comunicación y la interacción entre la municipalidad y los ciudadanos a través de plataformas de redes sociales y aplicaciones móviles,

permitiendo una retroalimentación más rápida y directa de los ciudadanos sobre la GM y las políticas públicas.

Yassine (2019) ejecutó una investigación para determinar cómo las TI influyen en la toma de decisiones a nivel de GM de los gerentes en la Municipalidad de Greater Irbid, en Jordania. Empleó un método mixto que combinó técnicas cualitativas y cuantitativas. Los resultados revelaron una correlación significativa entre la calidad de las TI y la efectividad de la toma decisional a nivel de GM. Se encontró que los gerentes que tenían acceso a sistemas de información más avanzados y actualizados tendían a tomar decisiones más informadas y eficaces. Además, se identificaron áreas específicas en las que los MIS podrían mejorarse para aumentar aún más la efectividad de la toma decisional en la municipalidad. Estos hallazgos sugieren que una inversión continua en la mejora de las TI puede tener efectos positivos en la toma decisional en la gestión municipal.

Tarhan & Aydin (2019) ejecutaron una investigación para examinar los beneficios y la importancia de la implementación de TI en la municipalidad de Esmirna, Turquía, para mejorar su GM. Para lograr este objetivo, se empleó un método mixto que combinó revisión de literatura y análisis de datos cuantitativos. Los resultados develaron una correlación significativa entre la implementación efectiva de las TI y la mejora de la calidad y eficiencia de la GM en las municipalidades. Se concluyó que, las municipalidades que utilizan TI tienden a tomar decisiones más advertidas, basadas en informaciones concretas y con una mayor rapidez de respuesta a requerimientos y demandas de las comunas mediante una correcta GM.

Acerca de las teorías relacionadas al tema se tienen las siguientes: Por una parte, acerca de la variable 1, de acuerdo a Venter (2007), la GM es concebida como “el conjunto de acciones administrativas llevadas a cabo por una autoridad local para planificar, organizar, dirigir y supervisar los recursos y servicios tipo públicos dentro de una organización edil. Su principal objetivo es la mejorabilidad de la calidad de vida de los pobladores por medio de una eficaz prestación de servicios, la implantación de lineamientos públicos y la activa participación de la comuna en la GM local” (pág. 31).

En torno a GM, Farvacque & Kopanyi (2014) manifestaron que, “esta se incluye

en la gestión de gobiernos locales porque se enfoca en la organización y dirección de actividades y servicios dentro de un municipio, gestionando recursos para satisfacer las necesidades locales específicas” (pág. 33). Los municipios, aunque con variaciones según el país, generalmente se caracterizan por estar delimitados por fronteras administrativas claras, ser mayormente urbanos y ser gobernados por un cuerpo de funcionarios locales electos. A pesar de su autonomía relativa, están sujetos a la autoridad y regulación de niveles superiores de gobierno, como provincias, regiones o estados. Esta estructura permite a los municipios gestionar servicios locales como educación, transporte y seguridad, adaptándolos a las necesidades específicas de sus comunidades mientras cumplen con normativas y políticas establecidas por instancias superiores (Masegenya & Mwila, 2023).

Según Thesari et al. (2019), la entrega de servicios en el sector público presenta mayores desafíos en comparación con el sector privado debido a la complejidad de satisfacer tanto los requerimientos explícitos como los implícitos. Esto implica identificar prioridades, asignar recursos de manera eficiente y rendir cuentas públicamente por las acciones realizadas. El objetivo principal en el sector público es mantener la satisfacción del servicio ciudadano mientras se fortalecen las capacidades para cumplir con las funciones esenciales del gobierno y promover el desarrollo económico, social y político, en línea con el entorno operativo (Frennert & Baudin, 2021). Ndebele & Lavhelani (2017) complementan que, la GM implica la formulación de declaraciones de misión, fomento de actitudes positivas hacia el servicio público, establecimiento de mecanismos de gestión eficaces, conceptualización de estándares de servicio, entrega eficiente y promoción de la transparencia. En este contexto, la GM se centra en satisfacer las necesidades y expectativas sociales, así como en garantizar el cumplimiento de las normativas gubernamentales locales (Adeniran et al., 2022).

Acerca de las dimensiones de Gestión Municipal, según Venter (2007):

Primera Dimensión: Planificación, se conceptualiza como el proceso estratégico mediante el cual se estructuran políticas y acciones orientadas a mejorar la organización y funcionamiento del gobierno local. Este proceso implica la anticipación y coordinación de decisiones para optimizar la asignación de recursos y la gestión de servicios públicos. En esta investigación, se enfatiza que una

planificación efectiva es fundamental para integrar adecuadamente las TI en la administración pública. Esto no solo busca mejorar la eficiencia operativa, sino también implementar soluciones tecnológicas que puedan mejorar los bienestar de los ciudadanos y fortalecer la capacidad de respuesta del gobierno local a las necesidades de la comunidad (Hosseinizadeh et al., 2021).

Segunda Dimensión: Organización, se conceptualiza como el proceso sistemático de estructurar y coordinar los recursos humanos, financieros y materiales dentro de un gobierno local para lograr eficiencia y efectividad en la prestación de servicios públicos. Esta dimensión implica la adecuada distribución de responsabilidades y funciones entre los diferentes departamentos y unidades administrativas, así como la implementación de mecanismos de supervisión y control para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos. En esta investigación, se destaca que una organización bien gestionada facilita la integración efectiva de las TI, mejorando así la capacidad de respuesta del gobierno local y la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos ofrecidos en Piura (Rios & Bardales, 2020).

Tercera Dimensión: Dirección, se conceptualiza como el proceso de liderazgo y toma de decisiones estratégicas por parte de las autoridades locales para guiar y orientar las acciones del gobierno local. Esta dimensión implica establecer objetivos claros, definir políticas públicas y coordinar los esfuerzos de los diferentes departamentos y funcionarios municipales hacia el logro de metas comunes. En esta investigación, se subraya que una dirección efectiva es fundamental para integrar de manera óptima las TI en los procesos administrativos y en la prestación de servicios públicos en Piura. Esto no solo mejora eficiencia operativa, también fortalece capacidad del gobierno local para responder ágil a necesidades y expectativas comunitarias (Rosiek, 2020).

Cuarta Dimensión: Control, se conceptualiza como el conjunto de mecanismos y procesos diseñados para supervisar y evaluar el desempeño de las actividades administrativas y operativas del gobierno local. Este aspecto incluye la implementación de sistemas de monitoreo, auditorías y revisiones periódicas que admitan verificar el cumplimiento de normativas, políticas y estándares establecidos. En la investigación sobre gestión municipal y el uso de tecnologías de la información

en un gobierno local, se destaca que el control efectivo es crucial para asegurar la transparencia, la eficiencia y la rendición de cuentas en la gestión de recursos y en la prestación de servicios públicos en Piura. Además, el uso estratégico de las TI puede fortalecer estos procesos de control, mejorando la capacidad de supervisión y optimizando la GM en beneficio de la comunidad (Cienfuegos et al., 2024).

Por una parte, acerca de la variable 2, Según Laudon & Laudon (2012) definieron a las TI como aquella agrupación, tanto de aplicaciones de software, como de los dispositivos físicos que se requieren para la operatividad de las organizaciones. No obstante, esta infraestructura de TI involucra también en esa agrupación al conjunto de servicios empresariales que las gerencias presupuestan para el desarrollo de las aptitudes técnicas o humanas, tales como capacitación, entrenamiento y consultorías.

Por una parte, acerca de la variable 2, según Naser & Concha (2014) el uso de TI en la GM se define como “la integración y aplicación de sistemas informáticos, software especializado y redes de comunicación para modernizar y mejorar la administración pública a nivel local. Esto implica la automatización de procesos, la digitalización de servicios, la gestión eficiente de datos y la facilitación de la toma decisional fundamentada en informaciones actualizadas y precisas”. En resumen, el uso de TI en la GM busca optimar eficacia, transparencia y capacidad de respuesta de las instituciones estatales hacia las necesidades y demandas de los ciudadanos.

Acerca de las dimensiones del uso de TI, según Naser & Concha (2014) son:

Primera Dimensión: Planificación operativa, se refiere a la capacidad de las autoridades locales para emplear herramientas de TI en la organización y ejecución de actividades diarias y a corto plazo dentro del ámbito municipal. Esto implica la utilización de sistemas informáticos para optimizar procesos como la asignación de recursos, la prospección de tareas y la coordinación de operaciones municipales, con propósitos de optimar la eficiencia y la efectividad en la contraprestación de servicios públicos a los ciudadanos locales. En esencia, la planificación operativa mediante el uso de TI permite una gestión más ágil, coordinada y adaptativa de la GM para manifestar de manera efectiva a las necesidades ciudadanas (Munzhedzi, 2021).

b. Gobierno municipal electrónico Se refiere a la adoptabilidad y aplicación de plataformas y servicios digitalizados por parte de las administraciones locales para

interactuar con los ciudadanos y optimar la transparencia, accesibilidad y eficiencia en contraprestación de servicios públicos. Esto implica la implementación de portales web, aplicaciones móviles y sistemas de información que admiten a los ciudadanos acceder a informaciones municipal, realizar trámites y gestiones de manera remota, e intervenir en procesos de consulta y toma decisional. En esencia, la GM busca modernizar la relación entre el gobierno local y los conciudadanos, propiciando una participación ciudadana mayor y una gestión más eficaz y transparental de los recursos y servicios públicos mediante las TI (Hoffman & Karpiuk, 2022).

Segunda Dimensión: Simplificación de trámites, se refiere a la usanza de TI para agilizar y facilitar los procedimientos administrativos y burocráticos que los ciudadanos deben realizar ante las autoridades locales. Esto implica la digitalización de formularios, la implantación de plataformas online y la automatización de procesos para aminoramiento de complejidad y tiempos requeridos para ejecutar trámites como solicitudes de licencias, permisos, registros o pagos de impuestos. En esencia, la simplificación de trámites mediante uso de TI busca mejorar experiencia del usuario, reducir carga administrativa y fomentar eficacia en la GM (Weitzenboeck, 2021).

Tercera Dimensión: Beneficios de las TIC, se refiere a las ventajas y mejoras que las TI proporcionan a la GM en términos de eficiencia administrativa, calidad de los servicios públicos y participación ciudadana. Esto incluye aspectos como la optimización de procesos internos, la accesibilidad a la información, la comunicación efectiva con los ciudadanos, la transparencia en la gestión y la capacidad de innovación en el suministro de servicios. En esencia, destaca cómo el uso adecuado de las TI genera beneficios claros para la GM y comunidad en general, mejorando la calidad de vida y fortaleciendo la relación entre la GM y los ciudadanos (Aithal, 2022).

La Hipótesis General fue: Sí existe relación entre la gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local, Piura, 2024. Sus Hipótesis Especificas son: (a) Sí existe relación entre la planificación y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local, Piura, 2024; (b) Sí existe relación entre la organización y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local, Piura, 2024; (c) Sí existe relación entre la dirección y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local, Piura, 2024; (d) Sí existe relación entre el control y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local, Piura, 2024.

II. METODOLOGÍA

En cuanto al tipo, fue una investigación básica ya que, “no busca una aplicación inmediata ni la resolución directa de problemas específicos; en cambio, su objetivo es comprender y explicar los fenómenos observados en un contexto concreto, aportando así al acervo académico y científico en el ámbito de la GM y las TI” (Namakforoosh, 2000). La elección de una investigación básica responde a la necesidad de establecer fundamentos teóricos sólidos sobre los cuales futuras investigaciones aplicadas puedan edificarse. Al explorar en profundidad la relación entre la GM y las TI, esta tesis pretende ofrecer un marco conceptual que permita a otros investigadores y profesionales del área analizar, criticar y desarrollar nuevas soluciones basadas en los hallazgos obtenidos.

En relación al nivel, fue una investigación correlacional ya que, “se centra en identificar y analizar la asociación entre dos o más variables, sin intentar establecer una causalidad directa. En este contexto, se busca determinar cómo y en qué medida las TI influyen en diversos aspectos de la GM” (Namakforoosh, 2000). El enfoque correlacional de esta tesis se justificó por la necesidad de entender las dinámicas y patrones que emergen del uso de TI dentro de la GM. Al explorar la interdependencia entre estas dos variables, se pretende ofrecer una visión clara de cómo la adopción y utilización de herramientas tecnológicas pueden impactar la eficiencia, transparencia y participación ciudadana en dicho gobierno local.

En Proporción al diseño, fue una investigación no experimental ya que, “se define por prestar atención y analizar las evidencias tal y como acaecen en su realidad natural, permitiendo una comprensión detallada de la situación actual sin alterar el entorno de los sujetos investigados” (Namakforoosh, 2000). El enfoque no experimental de esta tesis se justificó por la necesidad de estudiar las dinámicas y relaciones existentes entre las variables en un contexto real, donde las condiciones no son controladas por el investigador. En lugar de manipular la variable 1 para observar sus efectos sobre la variable 2, esta investigación se concentra en la recopilación y análisis de datos existentes el entorno natural de la administración municipal piurana.

En el enfoque, fue una investigación cuantitativa ya que, “se caracterizó por la recolección de datos numéricos y su análisis utilizando técnicas estadísticas, lo que permite obtener resultados objetivos y generalizables” (Namakforoosh, 2000). El enfoque cuantitativo de esta tesis se justifica por la necesidad de adquirir una comprensión precisa y objetiva de cómo las TI impactan diversos aspectos de la GM. Al emplear métodos cuantitativos, se busca cuantificar la magnitud de las asociaciones entre las variables de interés, identificar patrones y tendencias, y proporcionar evidencia empírica robusta que sustente las conclusiones de la investigación.

Figura 1: Diagrama del diseño de Investigación

$$M = x \overset{r}{\rightarrow} y$$

Dónde:

M = Muestra

X = Gestión Municipal

r = Relación

y = Uso de las TI

Variable 1: Gestión Municipal. De acuerdo con Venter (2007), la GM es conceptualizada como “el conjunto de acciones administrativas llevadas a cabo por una autoridad local para planificar, organizar, dirigir y supervisar los recursos y servicios públicos dentro de una organización edil. Su principal objetivo es mejorar la calidad de vida de los pobladores mediante la eficaz prestación de servicios, la implementación de políticas públicas y la activa participación de la ciudadanía en la GM local” (pág. 28).

Variable 2: Uso de las TI. Según Naser & Concha (2014) el uso de TI en la GM se define como “la integración y aplicación de sistemas informáticos, software especializado y redes de comunicación para modernizar y mejorar la administración pública a nivel local. Esto implica la automatización de procesos, la digitalización de servicios, la gestión eficiente de datos y el facilitamiento de la toma decisional basada en información actualizada y precisa”.

La operacionalización individual de ambas variables se encuentra en los anexos de esta investigación

Para esta investigación, se definió como población de estudio a todos los residentes adultos del distrito de Catacaos, ubicado en la provincia y departamento de Piura, quienes constituyen los potenciales usuarios de la Municipalidad Distrital de Catacaos. Según datos del INEI (2017), esta población alcanza los 48,352 habitantes.

Tabla 1

Población de estudio

N°	Rango de edad en años	Habitantes
1	Desde 18 ≤ 24	9076
2	Desde 25 ≤ 29	6028
3	Desde 30 ≤ 34	5250
4	Desde 35 ≤ 39	5015
5	Desde 40 ≤ 44	4507
6	Desde 45 ≤ 49	4050
7	Desde 50 ≤ 54	3727
8	Desde 55 ≤ 59	3252
9	Desde 60 ≤ 64	2483
10	Desde 65 a+	4964
	TOTAL	48352

Nota. Fuente, INEI (2017).

Para este estudio se seleccionó a la muestra, mediante:

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

Dónde:

$N = \text{totalidad población} = 48352$

$P = 0.5$

$$Q = 0.5$$

$$Z = \text{Nivel de confianza al 95\%} = 1,96$$

$$e = 0.05$$

$$n = 381$$

Para la presente investigación, se estableció un nivel de confianza del 95% y un margen de error de estimación del 5% sobre la población adulta de 48,352 habitantes del distrito de Catacaos, provincia de Piura, departamento de Piura, quienes son potenciales usuarios de la Municipalidad Distrital de Catacaos. En base a estos parámetros, se determinó una muestra de 381 encuestados para garantizar la obtención de información relevante y representativa necesaria para este estudio.

Para llevar a cabo este estudio, se empleó una técnica de muestreo estadístico para elegir una muestra representativa de la población objetivo. Con una población inicial de 48352 habitantes mayores de 18 años correspondientes al distrito de Catacaos, provincia de Piura, departamento de Piura, se determinó el tamaño de la muestra utilizando una fórmula estadística apropiada, resultando en una muestra de 381 individuos.

El proceso de muestreo se llevó a cabo de manera aleatoria y sin sesgos, asegurando así la representatividad de los datos obtenidos. Se establecieron criterios claros para la inclusión de los individuos en la muestra, con propósitos de garantizar diversidad y validez de los resultados.

En esta investigación se utilizó la técnica de encuesta como método para establecer contacto con la unidad de observación, compuesta en este caso por 381 usuarios seleccionados de manera estadística de la población de la Municipalidad Distrital de Catacaos.

Como instrumento, se hizo empleo del cuestionario, el cual estará comprendido por treinta y cuatro (34) reactivos generales: veinte (20) para la Variable 1 "GM" adaptado del autor Robles (2022) y, catorce (14) para la Variable 2 "TI" adaptado de la autora Vásquez (2021).

Tabla 2*Resumen del instrumento de recolección*

N°	Variable	Adaptado de	N° de Items	Cantidad de items	items totales
1	Gestión Municipal	Robles (2022)	1-20	20	34
2	Uso de TI	Vásquez (2021)	21-34	14	

Fuente: Elaboración propia.

En el procedimiento de análisis de datos, se empleó un Formulario de Google diseñado con las 34 preguntas completas del instrumento de recolección. Posteriormente, se exportó la totalidad de los datos recolectados a un archivo Excel para ser procesados con el software estadístico SPSS v.29. Este análisis evaluó los niveles y dimensiones de las variables, así como el grado de correlación utilizando el coeficiente de correlación de Spearman (ρ).

Para este estudio, se aplicaron los principios éticos del Informe Belmont (1978). En primer lugar, el principio de beneficencia se aseguró al tratar a todos los usuarios de la Municipalidad Distrital de Catacaos de manera ética, protegiendo sus opiniones y asegurando su bienestar. En segundo lugar, el principio de justicia se implementó buscando equidad en los beneficios que podrían derivarse de la investigación realizada en la municipalidad. Finalmente, el principio de respeto a las personas se observó al valorar y respetar las diversas opiniones y respuestas proporcionadas por los usuarios durante el estudio (Belmont, 1978).

III.RESULTADOS

3.1. Prueba de normalidad

Con el objetivo de contrastar la hipótesis planteada y examinar la correlación general entre las variables “Gestión Municipal” y “Tecnologías de la Información”, se procedió a utilizar el software estadista SPSS versión 29.

En primer lugar, se desplegó una prueba de normalidad para evaluar la validez de la hipótesis en cuestión. Para dicho propósito, se seleccionó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, la cual se considera adecuada para determinar la normalidad de distribuciones en muestras grandes. Esta elección se basó en que los instrumentos diseñados en la Tabla 2 fueron aplicados a la muestra de 381 usuarios de la Municipalidad Distrital de Catacaos. La prueba de Kolmogórov-Smirnov se empleó debido a su capacidad para comparar la distribución empírica de los datos con una distribución normal teórica, proporcionando una base estadística sólida para la evaluación de la hipótesis formulada. Además, esta prueba permite detectar desviaciones significativas de la normalidad, lo que es crucial para la validez de las pruebas paramétricas posteriores que se utilizarían en el análisis de la correlación entre las variables investigadas.

La verificación de la normalidad a través de esta prueba inicial facilitó la posterior aplicación de análisis estadísticos inferenciales que respaldaron las conclusiones del estudio. Acerca de la variable 01 se tuvieron:

H_0 : La variable Gestión Municipal tiene una distribución normal.

H_1 : La variable Gestión Municipal no tiene una distribución normal.

Acerca de la variable 02 se tuvieron:

H_0 : La variable Tecnologías de la Información tiene una distribución normal.

H_1 : La variable Tecnologías de la Información no tiene una distribución normal.

La regla de decisión considerada quedó establecida por:

Sig. < 0.05, se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 .

Sig. \geq 0.05, se rechaza la H_1 y se acepta la H_0 .

Tabla 3

Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov

Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Municipal	.626	381	.000
Tecnologías de la Información	.641	381	.000

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Dado que la muestra superaba el umbral de 50 participantes, se optó por utilizar la prueba de Kolmogórov-Smirnov para evaluar la normalidad de los datos. Los resultados de esta prueba revelaron que los valores de significancia para ambas variables eran inferiores al umbral de 0,05 establecido en el criterio de decisión. En concreto, se obtuvo un $\alpha=0,000$ para la variable “Gestión Municipal” y un $\alpha=0,000$ para la variable “Tecnologías de la Información” (TI). Dado que ambos valores de significancia eran menores al umbral crítico de 0,05, se procedió a rechazar las hipótesis nulas correspondientes (H_0), las cuales planteaban que los datos seguían una distribución normal. En consecuencia, se aceptaron las hipótesis alternativas (H_1), que afirmaban que los datos provenían de distribuciones que no cumplían con la normalidad. Este hallazgo llevó a la decisión de emplear técnicas de análisis no paramétricas para la posterior interpretación de los datos, dado que las pruebas paramétricas requieren la condición de normalidad que no se cumplía en este caso.

3.2. Prueba de hipótesis

3.2.1. Hipótesis General

H_1 : Sí existe relación entre la Gestión Municipal y el uso de las Tecnologías de la Información en un gobierno local, Piura, 2024.

H_0 : No existe relación entre la Gestión Municipal y el uso de las Tecnologías de la Información en un gobierno local, Piura, 2024.

Nivel de confianza: 95%; $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

Sig. ≥ 0.05 , se acepta H_0 ; se rechaza la H_1

Sig. < 0.05 , se rechaza H_0 ; se acepta la H_1

Tabla 4

Correlación “Gestión Municipal” y “Tecnologías de la Información”

			Gestión Municipal	Tecnologías de la Información
Rho de Spearman	Gestión Municipal	Coeficiente de correlación	1.000	.944**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	381	381
	Tecnologías de la Información	Coeficiente de correlación	.944**	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	381	381

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación de la Hipótesis General

Según lo indicado en la Tabla 4, el coeficiente de correlación arrojó un valor de $r_s=0,944^{**}$, con un $\alpha=0,000$. Este resultado indicó la presencia de una correlación positiva muy significativa entre las variables Gestión Municipal y Tecnologías de la Información dentro del contexto de un gobierno local en Piura durante el año 2024.

3.2.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

H_1 : Sí existe relación entre la Planificación y el uso de las Tecnologías de la Información en un gobierno local, Piura, 2024.

H_0 : No existe relación entre la Planificación y el uso de las Tecnologías de la Información en un gobierno local, Piura, 2024.

Nivel de confianza: 95%; $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

Sig. ≥ 0.05 , se acepta H_0 ; se rechaza la H_1 &

Sig. < 0.05 , se rechaza H_0 ; se acepta la H_1

Tabla 5

Correlación “Planificación” y “Tecnologías de la Información”

			Planificación	Tecnologías de la Información
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1.000	.887**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	381	381
	Tecnologías de la Información	Coeficiente de correlación	.887**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	381	381

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación de la Hipótesis Específica 1

Según lo indicado en la Tabla 5, el coeficiente de correlación arrojó un valor de $r_s=0,887^{**}$, con un $\alpha=0,000$. Este resultado indicó la presencia de una correlación positiva muy significativa entre la dimensión Planificación y Tecnologías de la Información dentro del contexto de un gobierno local en Piura durante el año 2024.

Hipótesis Específica 2

H_1 : Sí existe relación entre la Organización y el uso de las Tecnologías de la Información en un gobierno local, Piura, 2024.

H_0 : No existe relación entre la Organización y el uso de las Tecnologías de la Información en un gobierno local, Piura, 2024.

Nivel de confianza: 95%; $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

Sig. ≥ 0.05 , se acepta H_0 ; se rechaza la H_1

Sig. < 0.05 , se rechaza H_0 ; se acepta la H_1

Tabla 6

Correlación “Organización” y “Tecnologías de la Información”

			Organización	Tecnologías de la Información
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000	.863**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	381	381
	Tecnologías de la Información	Coeficiente de correlación	.863**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	381	381

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación de la Hipótesis Específica 2

Según lo indicado en la Tabla 6, el coeficiente de correlación arrojó un valor de $r_s=0,863^{**}$, con un $\alpha=0,000$. Este resultado indicó la presencia de una correlación positiva muy significativa entre la dimensión Organización y Tecnologías de la Información dentro del contexto de un gobierno local en Piura durante el año 2024.

Hipótesis Específica 3

H_1 : Sí existe relación entre la Dirección y el uso de las Tecnologías de la Información en un gobierno local, Piura, 2024.

H_0 : No existe relación entre la Dirección y el uso de las Tecnologías de la Información en un gobierno local, Piura, 2024.

Nivel de confianza: 95%; $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

Sig. ≥ 0.05 , se acepta H_0 ; se rechaza la H_1

Sig. < 0.05 , se rechaza H_0 ; se acepta la H_1

Tabla 7

Correlación "Dirección" y "Tecnologías de la Información"

			Dirección	Tecnologías de la Información
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000	.871**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	381	381
	Tecnologías de la Información	Coeficiente de correlación	.871**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	381	381

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación de la Hipótesis Específica 3

Según lo indicado en la Tabla 7, el coeficiente de correlación arrojó un valor de $r_s=0,871^{**}$, con un $\alpha=0,000$. Este resultado indicó la presencia de una correlación positiva muy significativa entre la dimensión Dirección y Tecnologías de la Información dentro del contexto de un gobierno local en Piura durante el año 2024.

Hipótesis Específica 4

H_1 : Sí existe relación entre el Control y el uso de las Tecnologías de la Información en un gobierno local, Piura, 2024.

H_0 : No existe relación entre el Control y el uso de las Tecnologías de la Información en un gobierno local, Piura, 2024.

Nivel de confianza: 95%; $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

Sig. ≥ 0.05 , se acepta H_0 ; se rechaza la H_1

Sig. < 0.05 , se rechaza H_0 ; se acepta la H_1

Tabla 8

Correlación "Control" y "Tecnologías de la Información"

			Control	Tecnologías de la Información
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1.000	.802**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	381	381
	Tecnologías de la Información	Coefficiente de correlación	.802**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	381	381

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación de la Hipótesis Específica 4

Según lo indicado en la Tabla 8, el coeficiente de correlación arrojó un valor de $r_s=0,802^{**}$, con un $\alpha=0,000$. Este resultado indicó la presencia de una correlación positiva muy significativa entre la dimensión Control y Tecnologías de la Información dentro del contexto de un gobierno local en Piura durante el año 2024.

IV. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general, la correlación positiva muy fuerte obtenida ($r_s = 0.944$, $p = 0.000$) entre la gestión municipal y el uso de TI en un gobierno local de Piura, 2024, refleja hallazgos consistentes con investigaciones previas sobre la influencia de las TI en la administración pública. El estudio de Lafioune et al. (2023) proporciona un marco estratégico y organizativo para la transformación digital en municipios canadienses, destacando mejoras significativas en eficiencia operativa, toma de decisiones y satisfacción del cliente mediante el uso efectivo de TI. Estos resultados son congruentes con la observación de una correlación fuerte entre gestión municipal y TI en Piura, indicando que la implementación adecuada de TI puede tener efectos positivos similares en diferentes contextos municipales.

La metodología de Lafioune et al. (2023) utilizó un enfoque mixto que combinó revisión de literatura, entrevistas y análisis cuantitativos, obteniendo datos significativos de encuestas a municipios seleccionados. Este método contrasta con el enfoque exclusivamente cuantitativo utilizado en el presente estudio, donde se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para examinar la correlación entre gestión municipal y uso de TI. Aunque ambos estudios subrayan la relevancia de las TI en la mejora de la gestión municipal, la diferencia metodológica podría implicar variaciones en los hallazgos específicos y en la generalización de los resultados.

Es esencial destacar que, mientras el estudio de Lafioune et al. (2023) se centra en los beneficios tangibles de la digitalización en la eficiencia y los costos operativos, este estudio agrega evidencia específica sobre la relación positiva muy fuerte entre gestión municipal y TI en un contexto específico como Piura. Esto sugiere que, aunque los beneficios generales de la digitalización son consistentes, la naturaleza de la correlación y los efectos pueden variar según el entorno socioeconómico y las características locales.

En conclusión, la correlación encontrada refuerza la importancia de considerar estrategias efectivas de implementación y gestión de TI para mejorar la gestión municipal. Aunque existen similitudes metodológicas y resultados generales con estudios anteriores, las diferencias contextuales y metodológicas subrayan la necesidad de adaptar las estrategias de digitalización a las especificidades locales

para maximizar los beneficios observados en la gestión municipal y garantizar resultados sostenibles a largo plazo.

En cuanto al objetivo específico 1, La correlación positiva muy fuerte encontrada entre la planificación y el uso de TI en un gobierno local de Piura, 2024 ($r_s = 0.887$, $p = 0.000$), subraya la importancia crítica de la planificación estratégica en la implementación efectiva de TI dentro de la gestión municipal. Este hallazgo coincide en varios aspectos con la investigación de Pandey & Malla (2023), que exploró la implementación de TI en la administración local de Nepal.

Pandey & Malla (2023) utilizaron un enfoque mixto que combinó métodos cualitativos y cuantitativos para evaluar el uso de TI en municipios nepalíes. A través de análisis documental, entrevistas estructuradas y encuestas, identificaron avances significativos en la adopción de TI, pero también destacaron desafíos significativos como la brecha digital entre áreas urbanas y rurales, carencia de infraestructura idónea, insuficiente capacitación del personal y tenacidad ante cambios. Estos hallazgos proporcionan un contexto relevante para entender las complejidades y los obstáculos que pueden influir en la implementación de TI en entornos municipales.

Comparando con el presente estudio en Piura, aunque ambos estudios observan una correlación positiva entre planificación y uso de TI, existen diferencias metodológicas significativas que podrían afectar las conclusiones específicas. Mientras que Pandey & Malla (2023) emplearon un enfoque más amplio y diverso para capturar diversas perspectivas y desafíos en la implementación de TI, el estudio actual se centró en la correlación estadística específica entre la planificación y el uso de TI utilizando el coeficiente de correlación Spearman.

Las similitudes entre ambos estudios resaltan la universalidad de los beneficios potenciales del uso estratégico de TI en la gestión municipal, incluyendo mejoras en la eficiencia operativa y la participación ciudadana. Sin embargo, las diferencias metodológicas sugieren que la adaptación de estrategias de implementación de TI debe ser sensible a las características únicas de cada contexto local, como las condiciones socioeconómicas, infraestructurales y culturales.

En conclusión, la correlación positiva muy fuerte observada en Piura entre la

planificación y el uso de TI valida la hipótesis de que una planificación estratégica efectiva facilita la integración exitosa de TI en la gestión municipal. Este resultado refuerza la necesidad de políticas que promuevan tanto la planificación estratégica como la inversión adecuada en infraestructura y capacitación para maximizar los beneficios de las TI en la administración pública local.

En cuanto al objetivo específico 2, la correlación positiva muy fuerte encontrada entre la organización y el uso de TI en un gobierno local de Piura, 2024 ($r_s = 0.863$, $p = 0.000$), subraya la importancia crítica de una estructura organizativa eficaz para la implementación exitosa de TI en la gestión municipal. Este resultado es coherente con la investigación de Ncamphalala & Vyas-Doorgapersad (2022), que examinó el impacto de las TI en la gestión municipal de municipios sudafricanos.

Ncamphalala & Vyas-Doorgapersad (2022) utilizaron un enfoque mixto que combinó métodos cualitativos y cuantitativos, incluyendo casos de estudio, entrevistas y encuestas, para evaluar cómo las TI pueden transformar los municipios en ciudades inteligentes. Sus hallazgos destacan el papel crucial de las TI en la optimización de la prestación de servicios públicos, aunque señalan deficiencias en la implementación efectiva debido a desafíos como la brecha digital y problemas de sostenibilidad financiera. Estos resultados proporcionan un marco teórico útil para contextualizar la importancia de una organización adecuada en la implementación de TI en entornos municipales.

Comparando con el estudio actual en Piura, ambos estudios encuentran una correlación positiva entre la organización y el uso de TI en la gestión municipal. Sin embargo, las diferencias metodológicas son significativas: mientras que Ncamphalala & Vyas-Doorgapersad (2022) adoptaron un enfoque más amplio que incluye estudios de caso y análisis cualitativo detallado, el presente estudio se enfocó en la correlación estadística empleando coeficiente de correlación Spearman.

Las similitudes entre ambos estudios subrayan la universalidad de los desafíos y beneficios potenciales del uso estratégico de TI en la gestión municipal, incluyendo mejoras en la eficiencia y la calidad de los servicios públicos. No obstante, las diferencias metodológicas indican que las estrategias para mejorar la organización y la implementación de TI deben ser adaptadas a las particularidades de cada contexto

local, considerando aspectos como la infraestructura existente, la capacitación del personal y la aceptación cultural de las nuevas tecnologías.

En resumen, la correlación positiva muy fuerte observada en Piura entre la organización y el uso de TI refuerza la importancia de estructuras organizativas sólidas para maximizar el potencial de las TI en la gestión municipal. Este hallazgo respalda la necesidad de políticas que promuevan tanto la organización efectiva como la inversión estratégica en TI para fortalecer la administración pública local y mejorar los bienestar de los conciudadanos.

En cuanto al objetivo específico 3, la correlación positiva muy fuerte encontrada entre la dirección y el uso de TI en un gobierno local de Piura, 2024 ($r_s = 0.871$, $p = 0.000$), destaca la relevancia trascendental de un liderazgo efectivo en la implementación exitosa de TI en la gestión municipal. Este hallazgo es consistente con la investigación de Zambrano & Zambrano (2023), que examinó cómo las TI influyen en la gestión municipal en municipios venezolanos.

Zambrano & Zambrano (2023) emplearon un enfoque descriptivo con métodos cuantitativos para explorar la adopción y el impacto de las TI en la gestión pública local en Venezuela. Sus resultados indican mejoras significativas en la eficiencia administrativa y la calidad de los servicios públicos debido a la implementación de tecnologías digitales. Destacaron además la importancia de la capacitación del personal y el desarrollo de habilidades para optimizar el uso de estas herramientas tecnológicas. Este enfoque integral refuerza la idea de que el éxito en la integración de las TI en la gestión pública no solo depende de la infraestructura tecnológica, sino también de la estrategia de liderazgo y gestión.

Comparando con el estudio actual en Piura, ambos estudios encuentran una correlación positiva entre la dirección y el uso de TI en la gestión municipal. Sin embargo, las diferencias metodológicas son significativas: mientras Zambrano & Zambrano (2023) utilizaron un enfoque más amplio que abarca diversos aspectos de la implementación de TI y sus impactos, el presente estudio se centró específicamente en la correlación estadística empleando coeficiente de correlación Spearman.

Las similitudes entre ambos estudios resaltan la importancia universal del liderazgo efectivo en la implementación exitosa de TI en la gestión municipal. Ambos estudios enfatizan la necesidad de una estrategia integral que considere no solo la disponibilidad de recursos tecnológicos, sino también la capacitación del personal y el desarrollo de una cultura organizacional que beneficie la adopción y el uso efectivo de las TIC.

En conclusión, la correlación positiva muy fuerte observada en Piura entre la dirección y el uso de TI refuerza la importancia de un liderazgo sólido y comprometido para maximizar el potencial transformador de las TI en la administración pública local. Este hallazgo respalda la necesidad de políticas y estrategias que promuevan un liderazgo proactivo y una gestión efectiva de TI para mejorar la eficiencia administrativa y la calidad de los servicios ofrecidos a los conciudadanos.

En cuanto al objetivo específico 4, la correlación positiva muy fuerte encontrada entre el control y el uso de TI en un gobierno local de Piura, 2024 ($r_s = 0.802$, $p = 0.000$), enfatiza la importancia crítica del control adecuado en la implementación efectiva de TI en la gestión municipal. Este hallazgo es congruente con la investigación realizada por Chaparro (2022) en un municipio pucallpino, que exploró la relación entre el uso de TI y la gestión administrativa, específicamente en el servicio de administración tributaria.

Chaparro (2022) empleó un enfoque correlacional con métodos cuantitativos para evaluar cómo la integración de TI mejoró la eficiencia en la recolección de datos y la gestión de información tributaria. Sus resultados destacan mejoras significativas en los procesos administrativos, aunque también identificaron desafíos relacionados con la infraestructura tecnológica disponible y la capacitación del personal. Este estudio subraya la necesidad continua de inversión en fortalecimiento de TIC y en la formación del personal para maximizar los beneficios de estas tecnologías en la administración municipal.

Comparando con el estudio actual en Piura, ambos estudios encuentran una correlación positiva entre el control y el uso de TI en la gestión municipal. Ambos resaltan la importancia de un control adecuado para optimizar la implementación y el aprovechamiento de las TI en procesos administrativos específicos, como la gestión

tributaria en el caso de Chaparro (2022) y en diversos aspectos de la gestión municipal en el caso presente.

Las diferencias metodológicas entre los estudios radican en el enfoque específico de cada investigación: mientras Chaparro (2022) se centró en un servicio administrativo tributario específico y utilizó métodos cuantitativos para explorar la eficiencia y los desafíos operativos, el estudio en Piura abordó una perspectiva más amplia de la gestión municipal en general utilizando correlaciones estadísticas.

En conclusión, la correlación positiva muy fuerte observada en Piura entre el control y el uso de TI respalda la importancia de implementar un control efectivo para maximizar el potencial de las TI en la gestión municipal. Ambos estudios subrayan la necesidad de políticas y estrategias que no solo promuevan la adopción de TI, sino también que aborden los desafíos organizativos y de capacitación para garantizar beneficios sostenibles y equitativos en la administración pública local.

V. CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo general, se evidenció una correlación positiva muy fuerte entre las variables de Gestión Municipal y Tecnologías de la Información en un gobierno local de Piura en 2024, subrayando su interdependencia crucial para la eficiencia administrativa y el servicio público, con un nivel de significancia bilateral de 0,000 y un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,944**.

2. En cuanto al objetivo específico 1, se encontró una correlación positiva muy fuerte entre la Planificación estratégica y el uso de Tecnologías de la Información en el gobierno local de Piura en 2024, destacando la importancia de la tecnología como facilitadora clave para la formulación y ejecución de planes efectivos, con un nivel de significancia bilateral de 0,000 y un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,887**.

3. En cuanto al objetivo específico 2, se observó una correlación positiva muy fuerte entre la Organización administrativa y el uso de las Tecnologías de la Información en el gobierno local de Piura en 2024, enfatizando cómo las herramientas tecnológicas mejoran la estructura organizativa y la gestión de recursos, con un nivel de significancia bilateral de 0,000 y un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,863**.

4. En cuanto al objetivo específico 3, se identificó una correlación positiva muy fuerte entre la Dirección administrativa y el uso de las Tecnologías de la Información en el gobierno local de Piura en 2024, resaltando el papel crucial de la tecnología en el liderazgo efectivo y la toma de decisiones estratégicas, con un nivel de significancia bilateral de 0,000 y un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,871**.

5. En cuanto al objetivo específico 4, se reveló una correlación positiva muy fuerte entre el Control administrativo y el uso de las Tecnologías de la Información en el gobierno local de Piura en 2024, indicando cómo las herramientas tecnológicas fortalecen los mecanismos de supervisión y evaluación, con un nivel de significancia bilateral de 0,000 y un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,802**.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar un plan integral de digitalización y capacitación en usanza de TI para todos los niveles de la gestión municipal en el gobierno local caso de estudio, incluyendo sistemas integrados de gestión administrativa y plataformas online para participación ciudadana activa (Huamán & Medina, 2022). Esto beneficiará a autoridades municipales y equipos de gestión, fortaleciendo la eficiencia y la interacción con los ciudadanos.

2. Se recomienda desarrollar e implementar un sistema de monitoreo continuo de la implementación de planes estratégicos mediante herramientas avanzadas de análisis predictivo y dashboards interactivos (Gutierrez, 2024). Este enfoque permitirá realizar ajustes ágiles y basados en datos, beneficiando directamente a departamentos de planificación y tecnologías de la información para mejorar significativamente la eficacia y la adaptabilidad de la gestión municipal en Piura.

3. Se recomienda implementar un sistema integrado de gestión de recursos humanos basado en la nube, que facilite la colaboración interdepartamental y optimice la gestión del talento humano (CEPAL, 2014). Esta medida está dirigida a los departamentos de recursos humanos y TI, fortaleciendo la eficiencia organizativa y promoviendo una mayor integración entre los equipos municipales en los gobiernos locales.

4. Se recomienda establecer programas de formación continua en liderazgo digital para los directivos municipales, enfocados en la utilización estratégica de las TI para la toma de decisiones informadas y ágiles (CEPAL, 2022). Dirigido a directivos y alta gerencia municipal, esta recomendación sugiere investigar cómo las herramientas de visualización de datos pueden mejorar la comunicación y la transparencia en las decisiones tomadas por los líderes municipales.

5. Se recomienda implementar un sistema robusto de auditoría automatizada que emplee análisis de datos avanzados para detectar irregularidades tempranas y asegurar el cumplimiento normativo continuo (Castro, 2021). Esta medida está dirigida a fortalecer la auditoría interna y las capacidades tecnológicas, garantizando una supervisión efectiva y mejorando la integridad en la gestión municipal de Piura.

REFERENCIAS

- Adeniran, A., Shakantu, W., & Koranteng, E. (2022). A proposed digital control system using a mobile application for municipal solid waste management in South Africa. *Waste Technology*, 10(1), 30-42.
<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/wastech/article/view/43590>
- Aithal, P. (2022). ICT and digital technology based solutions for smart city challenges and opportunities. *International Journal of Applied Engineering and Management Letters (IJAEML)*, 6(1), 1-21.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4038948
- Castro, R. (2021). Análisis y propuesta para la implementación del compliance en las contrataciones de los gobiernos locales, el caso de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, periodo 2019-2021. Huancayo: Universidad Continental.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10361>
- CEPAL. (2014). *Prospectiva y política pública para el cambio estructural en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- CEPAL. (2022). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Chaparro, O. (2022). *Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICS) y su Relación en la Gestión Administrativa del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad de Coronel Portillo - 2019*. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali.
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5705>
- Cienfuegos, I., Penaglia, F., & Leon, J. (2024). Diagnosis of municipal management in Chile: evidence from the perception of key actors. *Revista de Administração Pública*, 58(1), 1-29.
<https://www.scielo.br/j/rap/a/NMHTRk9PdPMcys65cdcyYfJ/?lang=en>
- Delgado, J., & Delgado, M. (2021). *Gestión institucional y las tecnologías de información en la municipalidad provincial de Cajabamba 2019*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9834>

Farvacque, C., & Kopanyi, M. (2014). *Municipal Finances: A Handbook for Local Governments* (Primera ed.). Washington: World Bank Publications.

Frennert, S., & Baudin, K. (2021). The concept of welfare technology in Swedish municipal eldercare. *Disability and rehabilitation*, 43(9), 1220-1227. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09638288.2019.1661035>

Gutierrez, J. (2024). Implementación de una solución de dashboard como herramienta de monitoreo para el análisis de datos en un programa de salud en la región Junín. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/10586>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.

Hoffman, I., & Karpiuk, M. (2022). E-administration in Polish and Hungarian municipalities—a comparative analysis of the regulatory issues. *Lex Localis*, 20(3), 617-640. <https://www.proquest.com/openview/f2e5072a0ba8a22804b57bce17516544/1>

Hosseinalizadeh, R., Izadbakhsh, H., & Shakouri, H. (2021). A planning model for using municipal solid waste management technologies-considering Energy, Economic, and Environmental Impacts in Tehran-Iran. *Sustainable Cities and Society*, 65(1), 1-34. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2210670720307848>

Huamán, P., & Medina, C. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción*, 13(2), 93-105.

INEI. (2017). *Resultados definitivos de los censos nacionales 2017: Cajamarca*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://censo2017.inei.gob.pe/resultados-definitivos-de-los-censos-nacionales-2017/>

- Lafioune, N., Desmarest, A., Poirier, É., & St-Jacques, M. (2023). Digital transformation in municipalities for the planning, delivery, use and management of infrastructure assets: Strategic and organizational framework. *Sustainable Futures*, 6(1), 1-16. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666188823000151>
- Lim, Y., Edelenbos, J., & Gianoli, A. (2023). Dynamics in the governance of smart cities: insights from South Korean smart cities. *International Journal of Urban Sciences*, 27(1), 183-205. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/12265934.2022.2063158>
- Masegenya, S., & Mwila, P. (2023). Information and communication technology usage in record keeping in public secondary schools in Ilemela Municipality, Tanzania. *International Journal of Information Systems and Informatics*, 4(1), 1-17. <https://journal.jis-institute.org/index.php/ijisi/article/view/1058>
- Mbassi, J., Mbarga, A., & Ndeme, R. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development & Competitiveness*, 13(3), 110-123. <https://articlegateway.com/index.php/JMDC/article/view/2242>
- Munzhedzi, P. (2021). An evaluation of the application of the new public management principles in the South African municipalities. *Journal of Public Affairs*, 21(1), 1-10. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/pa.2132>
- Namakforoosh, M. (2000). *Metodología de la Investigación* (Segunda ed.). Ciudad de México: Limusa.
- Naser, A., & Concha, G. (2014). *Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://repositorio.cepal.org/entities/publication/d98d3474-9f2a-4612-b424-1a676590348a>
- Ncamphalala, M., & Vyas-Doorgapersad, S. (2022). The role of information and communication technology (ICT) on the transformation of municipalities into

smart cities for improved service delivery. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 11(2), 318-328.
<https://www.ssbfn.net.com/ojs/index.php/ijrbs/article/view/1593>

Ndebele, C., & Lavhelani, P. (2017). Local government and quality service delivery: an evaluation of municipal service delivery in a local municipality in Limpopo Province. *Journal of Public Administration*, 52(2), 340-356.
<https://journals.co.za/doi/abs/10.10520/EJC-bf4ce318a>

Ocmín, H., & López, J. (2020). *Influencia del uso de las tecnologías de la información y comunicaciones en la gestión de la Municipalidad Distrital de Punchana - 2019*. Iquitos: Universidad Científica del Perú.
<https://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1084>

Pandey, R., & Malla, V. (2023). Implementation Situation of Information Technology at Local Governance of Nepal. *Innovative Research Journal*, 2(2), 102-133.
<https://nepjol.info/index.php/irj/article/view/56163>

Rios, N., & Bardales, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 955-971.
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/133>

Robles, J. (2022). *Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022*. Chimbote: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96708>

Rosiek, K. (2020). Directions and challenges in the management of municipal sewage sludge in Poland in the context of the circular economy. *Sustainability*, 12(9), 1-28. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/9/3686>

Sibonde, A. (2019). *Employee motivation and service quality in a selected municipality in the Western Cape Province, South Africa*. Ciudad del Cabo: Cape Peninsula University of Technology. <https://etd.cput.ac.za/handle/20.500.11838/3025>

Tarhan, C., & Aydın, C. (2019). Why should municipalities use management information systems in their decision-making processes. *International Journal of Information Technology and Computer Science(IJITCS)*, 11(4), 1-8.

<https://www.mecs-press.org/ijitcs/ijitcs-v11-n4/v11n4-1.html>

The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. (1978). *The Belmont Report: Ethical Principles and Guidelines for the Protection of Human Subjects of Research: Appendix, Volumen 2* (Primera ed.). Indiana: Department of Health, Education, and Welfare, National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research.

Thesari, S., Trojan, F., & Batistus, D. (2019). A decision model for municipal resources management. *Management Decision*, 57(11), 3015-3034. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MD-05-2017-0500>

Vásquez, G. (2021). *Uso de tecnologías de información y comunicación en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/8261>

Vásquez, G. (2021). *Uso de tecnologías de información y comunicación en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/8261>

Venter, A. (2007). *Municipal Management: Serving the People* (Primera ed.). Ciudad del Cabo: Juta and Company Ltd.

Weitzenboeck, E. (2021). Simplification of Administrative Procedures through Fully Automated Decision-Making: The Case of Norway. *Administrative Sciences*, 11(4), 1-23. <https://www.mdpi.com/2076-3387/11/4/149>

Yassine, F. (2019). The Role of Management Information Systems in the Effectiveness of Managerial Decision Making in Greater Irbid Municipality. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 7(4), 1-10. <https://www.hilarispublisher.com/abstract/the-role-of-management-information-systems-in-the-effectiveness-of-managerial-decision-making-in-greater-irbid-municipal-21350.html>

Zambrano, D., & Zambrano, M. (2023). Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(104), 1519-1533. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/40885>

Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. *5th IPMA SENET Project Management Conference (SENET 2019)* (págs. 16-21). Belgrado: Atlantis Press. <https://www.atlantis-press.com/proceedings/senet-19/125925955>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

Operacionalización de la variable 1

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Municipal Venter (2007)	Según Venter (2007), la GM es conceptualizada como “un modus operandi que se ocupa tanto de las tareas inmediatas como de la planificación a largo plazo, de la toma decisional y la búsqueda de consensos, de la buena administración y de la formulación y adaptación continua de un sentido general de orientación para el desarrollo integral del territorio municipal como entidad física, y el desarrollo de las operaciones sociales y económicas que sustenten su existencia y nutren su crecimiento, para el bienestar y bienestar de todos sus habitantes” (pág. 28).	Esta variable fue de suma importancia pues permitió conocer el nivel de gestión municipal actual que perciben los usuarios de la Municipalidad Distrital de Catacaos, con el propósito de reconocer también el nivel de cada una de las dimensiones de ésta. Asimismo, el instrumento constó de veinte (20) reactivos, los cuales midieron el nivel de las dimensiones planificación, organización, dirección y control, que son precisamente, las dimensiones de la variable “Gestión Municipal”.	Planificación	Misión Estrategias Reglas Políticas Programas	ORDINAL
			Organización	Organigrama Funcionamiento edil Cobertura municipal Autonomía Información pública	
			Dirección	Compromiso Presupuesto Conocimiento Comunicación Consenso	
			Control	Estructura Transparencia Corrección de errores Seguimiento Satisfacción	

Operacionalización de la variable 2

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Uso de las TI Naser & Concha (2014)	Según Naser & Concha (2014) el uso de TI en la GM se define como “la integración y aplicación de sistemas informáticos, software especializado y redes de comunicación para modernizar y mejorar la administración pública a nivel local. Esto implica la automatización de procesos, la digitalización de servicios, la gestión eficiente de datos y la facilitación de la toma de decisiones basada en información actualizada y precisa”. En resumen, el uso de TI en la GM busca optimizar la eficacia, transparencia y capacidad de respuesta de las instituciones gubernamentales locales hacia las necesidades y demandas de los ciudadanos.	Esta variable fue de suma importancia pues permitió conocer el nivel de uso de TI actual que perciben los usuarios de la Municipalidad Distrital de Catacaos, con el propósito de reconocer también el nivel de cada una de las dimensiones de ésta. Asimismo, el instrumento constó de catorce (14) reactivos, los cuales midieron el nivel de las dimensiones planificación operativa, gobierno municipal electrónico, simplificación de trámites y beneficios de las TI, que son precisamente, las dimensiones de la variable “Uso de las TI”.	Planificación operativa	Políticas de uso Emisión de información Designación de personal	ORDINAL
			Gobierno municipal electrónico	Habilitación de un sitio web Participación de la ciudadanía en los asuntos públicos Servicios municipales en línea	
			Simplificación de tramites	Uso de materiales multimedia Uso de medios de comunicación El correo electrónico como puente Registro de dato	
			Beneficios de las TI	Facilita la comunicación Cooperación Interactividad Acceso igualitario	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

GESTIÓN MUNICIPAL Y EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN UN GOBIERNO LOCAL PIURA, 2024

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada ítem.
- Tenga en cuenta las siguientes opciones:
 - Totalmente en desacuerdo = 1
 - En desacuerdo = 2
 - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 3
 - De acuerdo = 4
 - Totalmente de acuerdo = 5

ÍTEM	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
GESTIÓN MUNICIPAL					
1. ¿La municipalidad tiene como misión principal servir a los usuarios al proveer servicios públicos?					
2. ¿Consideras que las actividades proyectadas para el mantenimiento de los servicios públicos son eficaces?					

3. ¿La municipalidad considera activamente la opinión de los usuarios para mejorar la gestión de los servicios públicos?					
4. ¿Consideras que las políticas de acción para abastecer y prevenir la escasez de los servicios públicos son adecuadas?					
5. ¿Se demuestra una preocupación adecuada para promover programas de mejora en la prestación de los servicios públicos?					
6. ¿La estructura organizacional de la municipalidad es adecuada para satisfacer las demandas de la población?					
7. ¿Consideras que la organización administrativa es adecuada para el buen funcionamiento de la municipalidad?					
8. ¿La municipalidad ha logrado satisfacer adecuadamente la demanda de servicios públicos de la población?					
9. ¿Considera que los servidores públicos tienen la autonomía necesaria para el desarrollo efectivo de sus funciones?					
10. ¿Considera que las estrategias implementadas por la municipalidad hacia la ciudadanía están bien definidas y son de conocimiento público?					

11. ¿Considera que la municipalidad está comprometida en trabajar para cumplir los objetivos y metas establecidos en el Plan Operativo Institucional?					
12. ¿En su opinión, la municipalidad gestiona de manera efectiva y responsable el presupuesto que le ha sido asignado?					
13. ¿Considera que los funcionarios de la municipalidad poseen un amplio conocimiento sobre sus funciones?					
14. ¿La comunicación por parte de los funcionarios de la municipalidad con la población durante las gestiones es efectiva?					
15. ¿Considera que las gestiones realizadas por la municipalidad son el resultado del consenso entre sus equipos de trabajo y la población?					
16. ¿En su opinión, la municipalidad realiza suficientes mejoras en sus oficinas para asegurar un mejor funcionamiento?					
17. ¿Considera que la gestión municipal en relación con los servicios públicos se realiza con transparencia?					
18. ¿La municipalidad efectúa controles a sus procesos ediles para detectar errores de gestión y subsanarlos?					
19. ¿Es posible para los usuarios hacer seguimiento a las gestiones o trámites que realizan en la municipalidad?					

20. ¿Cómo evaluaría la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Catacaos según la escala propuesta?					
USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
21. ¿El funcionario municipal hace un buen uso de las TI en el proceso de atención?					
22. ¿El funcionario municipal tiene acceso y conocimiento completo de la información necesaria para brindar un servicio adecuado?					
23. ¿El funcionario municipal muestra preparación y conocimiento pleno en el uso de las TI?					
24. ¿Considera que el sitio web de la municipalidad se encuentra adecuadamente habilitado para todos los usuarios?					
25. ¿Facilita el sitio web de la municipalidad la participación ciudadana en los asuntos públicos?					
26. ¿Ha podido alguna vez utilizar los servicios en línea ofrecidos por la municipalidad?					
27. ¿En la atención se utilizan materiales multimedia u otras tecnologías de manera efectiva?					
28. ¿Se utilizan las redes sociales para la atención al usuario de manera efectiva?					

29. ¿El correo electrónico de la municipalidad se utiliza efectivamente para facilitar los trámites documentarios?					
30. ¿La municipalidad genera y mantiene un registro de datos con la información de todos los usuarios de manera adecuada?					
31. ¿El uso de las TI en la municipalidad facilita efectivamente la comunicación?					
32. ¿Considera que el uso de las TI en la municipalidad fomenta la cooperación?					
33. ¿El uso de las TI en la municipalidad promueve adecuadamente la interactividad?					
34. ¿Considera que el acceso a la información y conocimiento es igualitario en la municipalidad?					

Fuente, adaptado de Robles (2022) y Vásquez (2021).

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Experto 1

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local Piura, 2024**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	VÍCTOR ANGEL ANCAJIMA MIÑÁN
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor (X) Clínica () Social ()
Área de formación académica:	Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	INGENIERÍA - INVESTIGACIÓN
Institución donde labora:	UCV – UTP – ULADECH Católica
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la Escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local Piura, 2024
Autor:	Otero Morales, Javier Lizardo
Procedencia:	Elaborado por: Otero Morales, Javier Lizardo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la Municipalidad Distrital de Catacaos en Piura
Significación:	El instrumento está compuesto por las dos variables de estudio la primera variable: Gestión Municipal con cuatro (04) dimensiones y veinte (20) indicadores y de la segunda variable: Uso de las Tecnologías de la Información con cuatro (04) dimensiones y catorce (14) indicadores, para ambas variables se hará uso la escala de Likert; siendo el objetivo: determinar la relación existente entre la gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local, Piura, 2024.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA (variable)	Subescala (dimensión)	Definición
Variable 1: Gestión Municipal	Dimensión N° 01: Planificación	<p>La planificación es totalmente trascendental en cualquier circunstancia de la vida, en la administración pública no sería diferente, sin embargo, especialmente cuando se trata de la GM, se percibe la fragilidad de esta acción básica para una buena gestión. El principal beneficio de la planificación es el establecimiento de un curso de acción futuro que promueve la coordinación de los recursos internos de las municipalidades con sus desafíos políticos y externos. El proceso de planificación integra las funciones de la municipalidad con sus recursos orientados al logro de sus objetivos (Hosseinizadeh, Izadbakhsh, & Shakouri, 2021).</p>
	Dimensión N° 02: Organización	<p>Organizar es aquel oficio de la GM que conlleva el desarrollo de una estructura organizativa y el designio del talento humano con propósitos de lograr la consecución de los objetivos gubernamentales en el contexto edil. Dicha distribución jerárquica de la organización edil es aquel por sobre que, el esfuerzo es coordinado. Dicha organización gráfica suele representarse por organigramas, proporcionando algún tipo de imagen visual del cuadro jerárquico a la interna de alguna municipalidad u otra institución pública. Aquella toma decisional que sea tomada por sobre la estructura de una municipalidad u entidad edil, corrientemente es conocida como decisión de diseño organizacional. Organizar en un nivel organizacional implica llevar consigo la decisión de escoger la manera más idónea de agrupar o departamentalizar labores en áreas, de manera que se logre coordinación mejor en post de que el esfuerzo sea canalizado eficazmente (Rios & Bardales, 2020).</p>
	Dimensión N° 03: Dirección	<p>Dirigir engloba consigo las fuentes de influencia informales y sociales que emplea para inculcar las acciones que otros toman. Verbigracia, De contar con gerentes que posean actitudes natas de ser líderes altamente efectivos, los subordinados se entusiasmarán por esforzarse para alcanzar los objetivos de la municipalidad. Aquellas ciencias que estudian las conductas de las personas han contribuido en demasía a la comprensibilidad de esta manera de hacer gestión. Los estudios asociados a la personalidad y las investigaciones de las actitudes que presentan los colaboradores brindan importantes y relevantes informaciones acerca de manera en que aquellos gerentes podrían dirigir a sus subordinados de manera más efectiva (Rosiek, 2020).</p>
	Dimensión N° 04:	<p>Controlar conlleva dentro de sí, lograr el aseguramiento del desempeño para que éste no se desvirtúe de los estándares. Controlar conlleva seguir una hoja de ruta de tres (03) pasos: (1) primeramente, el establecimiento de estándares con respecto a desempeño, (2) posteriormente, hacer la comparación de los estándares con el desempeño real y, (3) finalmente, hacer usanza de medidas correctivas de ser totalmente inevitable. Vale mencionar que dichos</p>



	Control	estándares del desempeño, por lo general, son establecidos en virtud de expresiones monetarias, verbigracia, ganancias, costes o ingresos, empero, podrían también establecerse, en virtud de expresiones de grado de producto defectuosos, cantidad de unidades producidas o niveles de servicio al usuario o calidad de servicio al ciudadano (Cienfuegos, Penaglia, & Leon, 2024).
Variable 2: Uso de las Tecnología de la Información	Dimensión N° 01: Planificación Operativa	Se refiere a la capacidad de las autoridades locales para emplear herramientas de TI en la organización y ejecución de actividades diarias y a corto plazo dentro del ámbito municipal. Esto implica la utilización de sistemas informáticos para optimizar procesos como la asignación de recursos, la programación de tareas y la coordinación de operaciones municipales, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la efectividad en la prestación de servicios públicos a los ciudadanos locales. En esencia, la planificación operativa mediante el uso de TI permite una gestión más ágil, coordinada y adaptativa de la GM para responder de manera efectiva a las necesidades de la comunidad (Munzhedzi, 2021).
	Dimensión N° 02: Gobierno Municipal Electrónico	Se refiere a la adopción y aplicación de plataformas y servicios digitales por parte de las administraciones locales para interactuar con los ciudadanos y mejorar la transparencia, accesibilidad y eficiencia en la prestación de servicios públicos. Esto implica la implementación de portales web, aplicaciones móviles y sistemas de información que permiten a los ciudadanos acceder a información municipal, realizar trámites y gestiones de manera remota, y participar en procesos de consulta y toma de decisiones. En esencia, la GM busca modernizar la relación entre el gobierno local y los ciudadanos, fomentando una mayor participación ciudadana y una gestión más eficaz y transparente de los recursos y servicios públicos mediante las TI (Hoffman & Karpiuk, 2022).
	Dimensión N° 03: Simplificación de Trámites	Se refiere a la usanza de TI para agilizar y facilitar los procedimientos administrativos y burocráticos que los ciudadanos deben realizar ante las autoridades locales. Esto implica la digitalización de formularios, la implementación de plataformas en línea y la automatización de procesos para reducir la complejidad y el tiempo requerido para llevar a cabo trámites como solicitudes de licencias, permisos, registros o pagos de impuestos. En esencia, la simplificación de trámites mediante el uso de TI busca mejorar la experiencia del usuario, reducir la carga administrativa y fomentar la eficiencia en la GM (Weitzenboeck, 2021).
	Dimensión N° 04: Beneficios de las TIC	Se refiere a las ventajas y mejoras que las TI proporcionan a la GM en términos de eficiencia administrativa, calidad de los servicios públicos y participación ciudadana. Esto incluye aspectos como la optimización de procesos internos, la accesibilidad a la información, la comunicación efectiva con los ciudadanos, la transparencia en la gestión y la capacidad de innovación en la prestación de servicios. En esencia, destaca cómo el uso adecuado de las TI puede generar beneficios claros para la GM y la comunidad en general, mejorando la calidad de vida y fortaleciendo la relación entre la GM y los ciudadanos (Aithal, 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local Piura, 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión Municipal

Primera dimensión: Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión	1. ¿La municipalidad tiene como misión principal servir a los usuarios al proveer servicios públicos?	4	4	4	
Estrategias	2. ¿Consideras que las actividades proyectadas para el mantenimiento de los servicios públicos son eficaces?	4	4	4	
Reglas	3. ¿La municipalidad considera activamente la opinión de los usuarios para mejorar la gestión de los servicios públicos?	4	4	4	
Políticas	4. ¿Consideras que las políticas de acción para abastecer y prevenir la escasez de los servicios públicos son adecuadas?	4	4	4	
Programas	5. ¿Se demuestra una preocupación adecuada para promover programas de mejora en la prestación de los servicios públicos?	4	4	4	



Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organigrama	6. ¿La estructura organizacional de la municipalidad es adecuada para satisfacer las demandas de la población?	4	4	4	
Funcionamiento edil	7. ¿Consideras que la organización administrativa es adecuada para el buen funcionamiento de la municipalidad?	4	4	4	
Cobertura municipal	8. ¿La municipalidad ha logrado satisfacer adecuadamente la demanda de servicios públicos de la población?	4	4	4	
Autonomía	9. ¿Considera que los servidores públicos tienen la autonomía necesaria para el desarrollo efectivo de sus funciones?	4	4	4	
Información pública	10. ¿Considera que las estrategias implementadas por la municipalidad hacia la ciudadanía están bien definidas y son de conocimiento público?	4	4	4	



Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	11. ¿Considera que la municipalidad está comprometida en trabajar para cumplir los objetivos y metas establecidos en el Plan Operativo Institucional?	4	4	4	
Presupuesto	12. ¿En su opinión, la municipalidad gestiona de manera efectiva y responsable el presupuesto que le ha sido asignado?	4	4	4	
Conocimiento	13. ¿Considera que los funcionarios de la municipalidad poseen un amplio conocimiento sobre sus funciones?	4	4	4	
Comunicación	14. ¿La comunicación por parte de los funcionarios de la municipalidad con la población durante las gestiones es efectiva?	4	4	4	
Consenso	15. ¿Considera que las gestiones realizadas por la municipalidad son el resultado del consenso entre sus equipos de trabajo y la población?	4	4	4	



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	16. ¿En su opinión, la municipalidad realiza suficientes mejoras en sus oficinas para asegurar un mejor funcionamiento?	4	4	4	
Transparencia	17. ¿Considera que la gestión municipal en relación con los servicios públicos se realiza con transparencia?	4	4	4	
Corrección de errores	18. ¿La municipalidad efectúa controles a sus procesos ediles para detectar errores de gestión y subsanarlos?	4	4	4	
Seguimiento	19. ¿Es posible para los usuarios hacer seguimiento a las gestiones o trámites que realizan en la municipalidad?	4	4	4	
Satisfacción	20. ¿Cómo evaluaría la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Catacaos según la escala propuesta?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Uso de Tecnología de la Información

Primera dimensión: Planificación Operativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Políticas de uso	21. ¿El funcionario municipal hace un buen uso de las TI en el proceso de atención?	4	4	4	
Emisión de información	22. ¿El funcionario municipal tiene acceso y conocimiento completo de la información necesaria para brindar un servicio adecuado?	4	4	4	
Designación de personal	23. ¿El funcionario municipal muestra preparación y conocimiento pleno en el uso de las TI?	4	4	4	



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilitación de un sitio web	24. ¿Considera que el sitio web de la municipalidad se encuentra adecuadamente habilitado para todos los usuarios?	4	4	4	
Participación de la ciudadanía en los asuntos públicos	25. ¿Facilita el sitio web de la municipalidad la participación ciudadana en los asuntos públicos?	4	4	4	
Servicios municipales en línea	26. ¿Ha podido alguna vez utilizar los servicios en línea ofrecidos por la municipalidad?	4	4	4	

Tercera dimensión: Simplificación de tramites

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de materiales multimedia	27. ¿En la atención se utilizan materiales multimedia u otras tecnologías de manera efectiva?	4	4	4	
Uso de medios de comunicación	28. ¿Se utilizan las redes sociales para la atención al usuario de manera efectiva?	4	4	4	
El correo electrónico como puente	29. ¿El correo electrónico de la municipalidad se utiliza efectivamente para facilitar los trámites documentarios?	4	4	4	
Registro de dato	30. ¿La municipalidad genera y mantiene un registro de datos con la información de todos los usuarios de manera adecuada?	4	4	4	



Cuarta dimensión: Beneficios de las TI

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilita la comunicación	31. ¿El uso de las TI en la municipalidad facilita efectivamente la comunicación?	4	4	4	
Cooperación	32. ¿Considera que el uso de las TI en la municipalidad fomenta la cooperación?	4	4	4	
Interactividad	33. ¿El uso de las TI en la municipalidad promueve adecuadamente la interactividad?	4	4	4	
Acceso igualitario	34. ¿Considera que el acceso a la información y conocimiento es igualitario en la municipalidad?	4	4	4	



Firmado digitalmente por:
ANCAJIMA MIÑAN VICTOR
ANGEL
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 30/06/2024 08:23:45-0500

Experto 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local Piura, 2024**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	JOSE ANTONIO SANCHEZ CHERO	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE ORDINARIO ADSCRITO A LA ESCUELA DE INGENIERÍA ECONÓMICA	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	
	Más de 5 años ()	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la Escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local Piura, 2024
Autor:	Otero Morales, Javier Lizardo
Procedencia:	Elaborado por: Otero Morales, Javier Lizardo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la Municipalidad Distrital de Catacaos en Piura
Significación:	El instrumento está compuesto por las dos variables de estudio la primera variable: Gestión Municipal con cuatro (04) dimensiones y veinte (20) indicadores y de la segunda variable: Uso de las Tecnologías de la Información con cuatro (04) dimensiones y catorce (14) indicadores, para ambas variables se hará uso la escala de Likert; siendo el objetivo: determinar la relación existente entre la gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local, Piura, 2024.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA (variable)	Subescala (dimensión)	Definición
Variable 1: Gestión Municipal	Dimensión N° 01: Planificación	<p>La planificación es totalmente trascendental en cualquier circunstancia de la vida, en la administración pública no sería diferente, sin embargo, especialmente cuando se trata de la GM, se percibe la fragilidad de esta acción básica para una buena gestión. El principal beneficio de la planificación es el establecimiento de un curso de acción futuro que promueve la coordinación de los recursos internos de las municipalidades con sus desafíos políticos y externos. El proceso de planificación integra las funciones de la municipalidad con sus recursos orientados al logro de sus objetivos (Hosseinalzadeh, Izadbakhsh, & Shakouri, 2021).</p>
	Dimensión N° 02: Organización	<p>Organizar es aquel oficio de la GM que conlleva el desarrollo de una estructura organizativa y el designio del talento humano con propósitos de lograr la consecución de los objetivos gubernamentales en el contexto edil. Dicha distribución jerárquica de la organización edil es aquel por sobre que, el esfuerzo es coordinado. Dicha organización gráfica suele representarse por organigramas, proporcionando algún tipo de imagen visual del cuadro jerárquico a la interna de alguna municipalidad u otra institución pública. Aquella toma decisional que sea tomada por sobre la estructura de una municipalidad u entidad edil, corrientemente es conocida como decisión de diseño organizacional. Organizar en un nivel organizacional implica llevar consigo la decisión de escoger la manera más idónea de agrupar o departamentalizar labores en áreas, de manera que se logre coordinación mejor en post de que el esfuerzo sea canalizado eficazmente (Rios & Bardales, 2020).</p>
	Dimensión N° 03: Dirección	<p>Dirigir engloba consigo las fuentes de influencia informales y sociales que emplea para inculcar las acciones que otros toman. Verbigracia, De contar con gerentes que posean actitudes natas de ser líderes altamente efectivos, los sub ordenados se entusiasmarán por esforzarse para alcanzar los objetivos de la municipalidad. Aquellas ciencias que estudian las conductas de las personas han contribuido en demasía a la comprensibilidad de esta manera de hacer gestión. Los estudios asociados a la personalidad y las investigaciones de las actitudes que presentan los colaboradores brindan importantes y relevantes informaciones acerca de manera en que</p>



	<p>Dimensión N° 04: Control</p>	<p>aqueellos gerentes podrían dirigir a sus subordinados de manera más efectiva (Rosiek, 2020).</p> <p>Controlar conlleva dentro de sí, lograr el aseguramiento del desempeño para que éste no se desvirtúe de los estándares. Controlar conlleva seguir una hoja de ruta de tres (03) pasos: (1) primeramente, el establecimiento de estándares con respecto a desempeño, (2) posteriormente, hacer la comparación de los estándares con el desempeño real y, (3) finalmente, hacer usanza de medidas correctivas de ser totalmente inevitable. Vale mencionar que dichos estándares del desempeño, por lo general, son establecidos en virtud de expresiones monetarias, verbigracia, ganancias, costes o ingresos, empero, podrían también establecerse, en virtud de expresiones de grado de producto defectuosos, cantidad de unidades producidas o niveles de servicio al usuario o calidad de servicio al ciudadano (Cienfuegos, Penaglia, & Leon, 2024).</p>
<p>Variable 2:</p> <p>Uso de las Tecnología de la Información</p>	<p>Dimensión N° 01: Planificación Operativa</p> <p>Dimensión N° 02: Gobierno Municipal Electrónico</p>	<p>Se refiere a la capacidad de las autoridades locales para emplear herramientas de TI en la organización y ejecución de actividades diarias y a corto plazo dentro del ámbito municipal. Esto implica la utilización de sistemas informáticos para optimizar procesos como la asignación de recursos, la programación de tareas y la coordinación de operaciones municipales, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la efectividad en la prestación de servicios públicos a los ciudadanos locales. En esencia, la planificación operativa mediante el uso de TI permite una gestión más ágil, coordinada y adaptativa de la GM para responder de manera efectiva a las necesidades de la comunidad (Munzhedzi, 2021).</p> <p>Se refiere a la adopción y aplicación de plataformas y servicios digitales por parte de las administraciones locales para interactuar con los ciudadanos y mejorar la transparencia, accesibilidad y eficiencia en la prestación de servicios públicos. Esto implica la implementación de portales web, aplicaciones móviles y sistemas de información que permiten a los ciudadanos acceder a información municipal, realizar trámites y gestiones de manera remota, y participar en procesos de consulta y toma de decisiones. En esencia, la GM busca modernizar la relación entre el gobierno local y los ciudadanos, fomentando una mayor participación ciudadana y una gestión más eficaz y transparente de los recursos y servicios públicos mediante las TI (Hoffman & Karpiuk, 2022).</p> <p>Se refiere a la usanza de TI para agilizar y facilitar los procedimientos administrativos y burocráticos que los ciudadanos deben realizar ante las autoridades locales. Esto implica la digitalización de formularios, la</p>



	<p>Dimensión N° 03: Simplificación de Trámites</p> <p>Dimensión N° 04: Beneficios de las TIC</p>	<p>implementación de plataformas en línea y la automatización de procesos para reducir la complejidad y el tiempo requerido para llevar a cabo trámites como solicitudes de licencias, permisos, registros o pagos de impuestos. En esencia, la simplificación de trámites mediante el uso de TI busca mejorar la experiencia del usuario, reducir la carga administrativa y fomentar la eficiencia en la GM (Weitzenboeck, 2021).</p> <p>Se refiere a las ventajas y mejoras que las TI proporcionan a la GM en términos de eficiencia administrativa, calidad de los servicios públicos y participación ciudadana. Esto incluye aspectos como la optimización de procesos internos, la accesibilidad a la información, la comunicación efectiva con los ciudadanos, la transparencia en la gestión y la capacidad de innovación en la prestación de servicios. En esencia, destaca cómo el uso adecuado de las TI puede generar beneficios claros para la GM y la comunidad en general, mejorando la calidad de vida y fortaleciendo la relación entre la GM y los ciudadanos (Aithal, 2022).</p>
--	--	---



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local Piura, 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión Municipal

Primera dimensión: Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión	¿La municipalidad tiene como misión principal servir a los usuarios al proveer servicios públicos?	4	4	4	Ninguna
Estrategias	¿Consideras que las actividades proyectadas para el mantenimiento de los servicios públicos son eficaces?	4	4	4	Ninguna
Reglas	¿La municipalidad considera activamente la opinión de los usuarios para mejorar la gestión de los servicios públicos?	4	4	4	Ninguna
Políticas	¿Consideras que las políticas de acción para abastecer y prevenir la escasez de los servicios públicos son adecuadas?	4	4	4	Ninguna
Programas	¿Se demuestra una preocupación adecuada para promover programas de mejora en la prestación de los servicios públicos?	4	4	4	Ninguna



Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organigrama	¿La estructura organizacional de la municipalidad es adecuada para satisfacer las demandas de la población?	4	4	4	Ninguna
Funcionamiento edil	¿Consideras que la organización administrativa es adecuada para el buen funcionamiento de la municipalidad?	4	3	4	Ninguna
Cobertura municipal	¿La municipalidad ha logrado satisfacer adecuadamente la demanda de servicios públicos de la población?	4	4	4	Ninguna
Autonomía	¿Considera que los servidores públicos tienen la autonomía necesaria para el desarrollo efectivo de sus funciones?	4	4	4	Ninguna
Información pública	¿Considera que las estrategias implementadas por la municipalidad hacia la ciudadanía están bien definidas y son de conocimiento público?	4	4	4	Ninguna



Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	¿Considera que la municipalidad está comprometida en trabajar para cumplir los objetivos y metas establecidos en el Plan Operativo Institucional?	4	4	4	Ninguna
Presupuesto	¿En su opinión, la municipalidad gestiona de manera efectiva y responsable el presupuesto que le ha sido asignado?	4	4	4	Ninguna
Conocimiento	¿Considera que los funcionarios de la municipalidad poseen un amplio conocimiento sobre sus funciones?	4	4	4	Ninguna
Comunicación	¿La comunicación por parte de los funcionarios de la municipalidad con la población durante las gestiones es efectiva?	3	4	4	Ninguna
Consenso	¿Considera que las gestiones realizadas por la municipalidad son el resultado del consenso entre sus equipos de trabajo y la población?	4	3	4	Ninguna



Tercera dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	¿En su opinión, la municipalidad realiza suficientes mejoras en sus oficinas para asegurar un mejor funcionamiento?	3	3	4	Ninguna
Transparencia	¿Considera que la gestión municipal en relación con los servicios públicos se realiza con transparencia?	4	4	4	Ninguna
Corrección de errores	¿La municipalidad efectúa controles a sus procesos ediles para detectar errores de gestión y subsanarlos?	4	3	4	Ninguna
Seguimiento	¿Es posible para los usuarios hacer seguimiento a las gestiones o trámites que realizan en la municipalidad?	4	4	4	Ninguna
Satisfacción	¿Cómo evaluaría la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Catacaos según la escala propuesta?	4	4	4	Ninguna





Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Uso de Tecnología de la Información

Primera dimensión: Planificación Operativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Políticas de uso	¿El funcionario municipal hace un buen uso de las TI en el proceso de atención?	4	4	3	Ninguna
Emisión de información	¿El funcionario municipal tiene acceso y conocimiento completo de la información necesaria para brindar un servicio adecuado?	4	4	4	Ninguna
Designación de personal	¿El funcionario municipal muestra preparación y conocimiento pleno en el uso de las TI?	4	4	4	Ninguna



Segunda dimensión: Gobierno municipal electrónico

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilitación de un sitio web	¿Considera que el sitio web de la municipalidad se encuentra adecuadamente habilitado para todos los usuarios?	4	4	4	Ninguna
Participación de la ciudadanía en los asuntos públicos	¿Facilita el sitio web de la municipalidad la participación ciudadana en los asuntos públicos?	3	4	4	Ninguna
Servicios municipales en línea	¿Ha podido alguna vez utilizar los servicios en línea ofrecidos por la municipalidad?	4	4	4	Ninguna



Tercera dimensión: Simplificación de tramites

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de materiales multimedia	¿En la atención se utilizan materiales multimedia u otras tecnologías de manera efectiva?	4	4	4	Ninguna
Uso de medios de comunicación	¿Se utilizan las redes sociales para la atención al usuario de manera efectiva?	4	3	4	Ninguna
El correo electrónico como puente	¿El correo electrónico de la municipalidad se utiliza efectivamente para facilitar los trámites documentarios?	4	4	4	Ninguna
Registro de dato	¿La municipalidad genera y mantiene un registro de datos con la información de todos los usuarios de manera adecuada?	3	3	4	Ninguna



Cuarta dimensión: Beneficios de las TI

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilita la comunicación	¿El uso de las TI en la municipalidad facilita efectivamente la comunicación?	3	4	4	Ninguna
Cooperación	¿Considera que el uso de las TI en la municipalidad fomenta la cooperación?	4	3	4	Ninguna
Interactividad	¿El uso de las TI en la municipalidad promueve adecuadamente la interactividad?	4	4	4	Ninguna
Acceso igualitario	¿Considera que el acceso a la información y conocimiento es igualitario en la municipalidad?	4	4	3	Ninguna



UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA
Facultad de Ciencias Económicas y Ambientales

J. Sánchez Chero
Mag. José Antonio Sánchez Chero
Docente Ordinario
CIP # 148083

Firma:

DNI N°: 16593328

Experto: José Antonio Sánchez Chero

Experto 3

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local Piura, 2024**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	HENRY ALEJANDRO SILVA MARCHAN	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN PÚBLICA	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la Escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local Piura, 2024
Autor:	Otero Morales, Javier Lizardo
Procedencia:	Elaborado por: Otero Morales, Javier Lizardo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la Municipalidad Distrital de Catacaos en Piura
Significación:	El instrumento está compuesto por las dos variables de estudio la primera variable: Gestión Municipal con cuatro (04) dimensiones y veinte (20) indicadores y de la segunda variable: Uso de las Tecnologías de la Información con cuatro (04) dimensiones y catorce (14) indicadores, para ambas variables se hará uso la escala de Likert; siendo el objetivo: determinar la relación existente entre la gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local, Piura, 2024.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA (variable)	Subescala (dimensión)	Definición
Variable 1: Gestión Municipal	Dimensión N° 01: Planificación	<p>La planificación es totalmente trascendental en cualquier circunstancia de la vida, en la administración pública no sería diferente, sin embargo, especialmente cuando se trata de la GM, se percibe la fragilidad de esta acción básica para una buena gestión. El principal beneficio de la planificación es el establecimiento de un curso de acción futuro que promueve la coordinación de los recursos internos de las municipalidades con sus desafíos políticos y externos. El proceso de planificación integra las funciones de la municipalidad con sus recursos orientados al logro de sus objetivos (Hosseinizadeh, Izadbakhsh, & Shakouri, 2021).</p>
	Dimensión N° 02: Organización	<p>Organizar es aquel oficio de la GM que conlleva el desarrollo de una estructura organizativa y el diseño del talento humano con propósitos de lograr la consecución de los objetivos gubernamentales en el contexto edil. Dicha distribución jerárquica de la organización edil es aquel por sobre que, el esfuerzo es coordinado. Dicha organización gráfica suele representarse por organigramas, proporcionando algún tipo de imagen visual del cuadro jerárquico a la interna de alguna municipalidad u otra institución pública. Aquella toma decisional que sea tomada por sobre la estructura de una municipalidad u entidad edil, corrientemente es conocida como decisión de diseño organizacional. Organizar en un nivel organizacional implica llevar consigo la decisión de escoger la manera más idónea de agrupar o departamentalizar labores en áreas, de manera que se logre coordinación mejor en post de que el esfuerzo sea canalizado eficazmente (Rios & Bardales, 2020).</p>
	Dimensión N° 03: Dirección	<p>Dirigir engloba consigo las fuentes de influencia informales y sociales que emplea para inculcar las acciones que otros toman. Verbigracia, De contar con gerentes que posean actitudes natas de ser líderes altamente efectivos, los sub ordinados se entusiasmarán por esforzarse para alcanzar los objetivos de la municipalidad. Aquellas ciencias que estudian las conductas de las personas han contribuido en demasía a la comprensibilidad de esta manera de hacer gestión. Los estudios asociados a la personalidad y las investigaciones de las actitudes que presentan los colaboradores brindan importantes y relevantes informaciones acerca de manera en que</p>



	<p>Dimensión N° 04: Control</p>	<p>aquellos gerentes podrían dirigir a sus subordinados de manera más efectiva (Rosiek, 2020).</p> <p>Controlar conlleva dentro de sí, lograr el aseguramiento del desempeño para que éste no se desvirtúe de los estándares. Controlar conlleva seguir una hoja de ruta de tres (03) pasos: (1) primeramente, el establecimiento de estándares con respecto a desempeño, (2) posteriormente, hacer la comparación de los estándares con el desempeño real y, (3) finalmente, hacer usanza de medidas correctivas de ser totalmente inevitable. Vale mencionar que dichos estándares del desempeño, por lo general, son establecidos en virtud de expresiones monetarias, verbigracia, ganancias, costes o ingresos, empero, podrían también establecerse, en virtud de expresiones de grado de producto defectuosos, cantidad de unidades producidas o niveles de servicio al usuario o calidad de servicio al ciudadano (Cienfuegos, Penaglia, & Leon, 2024).</p>
<p>Variable 2:</p> <p>Uso de las Tecnología de la Información</p>	<p>Dimensión N° 01: Planificación Operativa</p> <p>Dimensión N° 02: Gobierno Municipal Electrónico</p>	<p>Se refiere a la capacidad de las autoridades locales para emplear herramientas de TI en la organización y ejecución de actividades diarias y a corto plazo dentro del ámbito municipal. Esto implica la utilización de sistemas informáticos para optimizar procesos como la asignación de recursos, la programación de tareas y la coordinación de operaciones municipales, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la efectividad en la prestación de servicios públicos a los ciudadanos locales. En esencia, la planificación operativa mediante el uso de TI permite una gestión más ágil, coordinada y adaptativa de la GM para responder de manera efectiva a las necesidades de la comunidad (Munzhedzi, 2021).</p> <p>Se refiere a la adopción y aplicación de plataformas y servicios digitales por parte de las administraciones locales para interactuar con los ciudadanos y mejorar la transparencia, accesibilidad y eficiencia en la prestación de servicios públicos. Esto implica la implementación de portales web, aplicaciones móviles y sistemas de información que permiten a los ciudadanos acceder a información municipal, realizar trámites y gestiones de manera remota, y participar en procesos de consulta y toma de decisiones. En esencia, la GM busca modernizar la relación entre el gobierno local y los ciudadanos, fomentando una mayor participación ciudadana y una gestión más eficaz y transparente de los recursos y servicios públicos mediante las TI (Hoffman & Karpiuk, 2022).</p> <p>Se refiere a la usanza de TI para agilizar y facilitar los procedimientos administrativos y burocráticos que los ciudadanos deben realizar ante las autoridades locales. Esto implica la digitalización de formularios, la</p>





	Dimensión N° 03: Simplificación de Trámites	implementación de plataformas en línea y la automatización de procesos para reducir la complejidad y el tiempo requerido para llevar a cabo trámites como solicitudes de licencias, permisos, registros o pagos de impuestos. En esencia, la simplificación de trámites mediante el uso de TI busca mejorar la experiencia del usuario, reducir la carga administrativa y fomentar la eficiencia en la GM (Weitzenboeck, 2021).
	Dimensión N° 04: Beneficios de las TIC	Se refiere a las ventajas y mejoras que las TI proporcionan a la GM en términos de eficiencia administrativa, calidad de los servicios públicos y participación ciudadana. Esto incluye aspectos como la optimización de procesos internos, la accesibilidad a la información, la comunicación efectiva con los ciudadanos, la transparencia en la gestión y la capacidad de innovación en la prestación de servicios. En esencia, destaca cómo el uso adecuado de las TI puede generar beneficios claros para la GM y la comunidad en general, mejorando la calidad de vida y fortaleciendo la relación entre la GM y los ciudadanos (Aithal, 2022).



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local Piura, 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión Municipal

Primera dimensión: Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión	¿La municipalidad tiene como misión principal servir a los usuarios al proveer servicios públicos?	4	4	4	
Estrategias	¿Consideras que las actividades proyectadas para el mantenimiento de los servicios públicos son eficaces?	4	4	4	
Reglas	¿La municipalidad considera activamente la opinión de los usuarios para mejorar la gestión de los servicios públicos?	4	4	3	
Políticas	¿Consideras que las políticas de acción para abastecer y prevenir la escasez de los servicios públicos son adecuadas?	4	4	4	
Programas	¿Se demuestra una preocupación adecuada para promover programas de mejora en la prestación de los servicios públicos?	4	4	4	



Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organigrama	¿La estructura organizacional de la municipalidad es adecuada para satisfacer las demandas de la población?	4	4	4	
Funcionamiento edil	¿Consideras que la organización administrativa es adecuada para el buen funcionamiento de la municipalidad?	3	4	4	
Cobertura municipal	¿La municipalidad ha logrado satisfacer adecuadamente la demanda de servicios públicos de la población?	4	4	3	
Autonomía	¿Considera que los servidores públicos tienen la autonomía necesaria para el desarrollo efectivo de sus funciones?	4	4	4	
Información pública	¿Considera que las estrategias implementadas por la municipalidad hacia la ciudadanía están bien definidas y son de conocimiento público?	4	4	4	



Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	¿Considera que la municipalidad está comprometida en trabajar para cumplir los objetivos y metas establecidos en el Plan Operativo Institucional?	4	4	4	
Presupuesto	¿En su opinión, la municipalidad gestiona de manera efectiva y responsable el presupuesto que le ha sido asignado?	4	4	4	
Conocimiento	¿Considera que los funcionarios de la municipalidad poseen un amplio conocimiento sobre sus funciones?	4	4	4	
Comunicación	¿La comunicación por parte de los funcionarios de la municipalidad con la población durante las gestiones es efectiva?	3	4	4	
Consenso	¿Considera que las gestiones realizadas por la municipalidad son el resultado del consenso entre sus equipos de trabajo y la población?	4	3	4	



Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	¿En su opinión, la municipalidad realiza suficientes mejoras en sus oficinas para asegurar un mejor funcionamiento?	3	4	3	
Transparencia	¿Considera que la gestión municipal en relación con los servicios públicos se realiza con transparencia?	4	4	4	
Corrección de errores	¿La municipalidad efectúa controles a sus procesos ediles para detectar errores de gestión y subsanarlos?	4	3	4	
Seguimiento	¿Es posible para los usuarios hacer seguimiento a las gestiones o trámites que realizan en la municipalidad?	4	4	4	
Satisfacción	¿Cómo evaluaría la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Catacaos según la escala propuesta?	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Uso de Tecnología de la Información

Primera dimensión: Planificación Operativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Políticas de uso	¿El funcionario municipal hace un buen uso de las TI en el proceso de atención?	4	3	4	
Emisión de información	¿El funcionario municipal tiene acceso y conocimiento completo de la información necesaria para brindar un servicio adecuado?	4	3	4	
Designación de personal	¿El funcionario municipal muestra preparación y conocimiento pleno en el uso de las TI?	4	4	4	



Segunda dimensión: Gobierno municipal electrónico

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilitación de un sitio web	¿Considera que el sitio web de la municipalidad se encuentra adecuadamente habilitado para todos los usuarios?	4	4	4	
Participación de la ciudadanía en los asuntos públicos	¿Facilita el sitio web de la municipalidad la participación ciudadana en los asuntos públicos?	3	4	4	
Servicios municipales en línea	¿Ha podido alguna vez utilizar los servicios en línea ofrecidos por la municipalidad?	4	4	4	



Tercera dimensión: Simplificación de tramites

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de materiales multimedia	¿En la atención se utilizan materiales multimedia u otras tecnologías de manera efectiva?	4	4	4	
Uso de medios de comunicación	¿Se utilizan las redes sociales para la atención al usuario de manera efectiva?	3	4	4	
El correo electrónico como puente	¿El correo electrónico de la municipalidad se utiliza efectivamente para facilitar los trámites documentarios?	4	4	4	
Registro de dato	¿La municipalidad genera y mantiene un registro de datos con la información de todos los usuarios de manera adecuada?	3	4	4	



Cuarta dimensión: Beneficios de las TI

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilita la comunicación	¿El uso de las TI en la municipalidad facilita efectivamente la comunicación?	4	3	4	
Cooperación	¿Considera que el uso de las TI en la municipalidad fomenta la cooperación?	3	4	4	
Interactividad	¿El uso de las TI en la municipalidad promueve adecuadamente la interactividad?	4	4	4	
Acceso igualitario	¿Considera que el acceso a la información y conocimiento es igualitario en la municipalidad?	4	4	3	




HENRY ALEJANDRO SILVA MARCHAN
 MG. - ING. DE SISTEMAS
 CIP. 111411

Firma:

DNI N°: 41302625

Experto: HENRY ALEJANDRO SILVA MARCHAN

Experto 4

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local Piura, 2024**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Dania Melissa Ricalde Moran		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clínica ()	Social (X)	
	Educativa ()	Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública		
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Tumbes		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la Escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local Piura, 2024
Autor:	Otero Morales, Javier Lizardo
Procedencia:	Elaborado por: Otero Morales, Javier Lizardo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la Municipalidad Distrital de Catacaos en Piura
Significación:	El instrumento está compuesto por las dos variables de estudio la primera variable: Gestión Municipal con cuatro (04) dimensiones y veinte (20) indicadores y de la segunda variable: Uso de las Tecnologías de la Información con cuatro (04) dimensiones y catorce (14) indicadores, para ambas variables se hará uso la escala de Likert; siendo el objetivo: determinar la relación existente entre la gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local, Piura, 2024.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA (variable)	Subescala (dimensión)	Definición
Variable 1: Gestión Municipal	Dimensión N° 01: Planificación	<p>La planificación es totalmente trascendental en cualquier circunstancia de la vida, en la administración pública no sería diferente, sin embargo, especialmente cuando se trata de la GM, se percibe la fragilidad de esta acción básica para una buena gestión. El principal beneficio de la planificación es el establecimiento de un curso de acción futuro que promueve la coordinación de los recursos internos de las municipalidades con sus desafíos políticos y externos. El proceso de planificación integra las funciones de la municipalidad con sus recursos orientados al logro de sus objetivos (Hosseinizadeh, Izadbakhsh, & Shakouri, 2021).</p>
	Dimensión N° 02: Organización	<p>Organizar es aquel oficio de la GM que conlleva el desarrollo de una estructura organizativa y el diseño del talento humano con propósitos de lograr la consecución de los objetivos gubernamentales en el contexto edil. Dicha distribución jerárquica de la organización edil es aquel por sobre que, el esfuerzo es coordinado. Dicha organización gráfica suele representarse por organigramas, proporcionando algún tipo de imagen visual del cuadro jerárquico a la interna de alguna municipalidad u otra institución pública. Aquella toma decisional que sea tomada por sobre la estructura de una municipalidad u entidad edil, corrientemente es conocida como decisión de diseño organizacional. Organizar en un nivel organizacional implica llevar consigo la decisión de escoger la manera más idónea de agrupar o departamentalizar labores en áreas, de manera que se logre coordinación mejor en post de que el esfuerzo sea canalizado eficazmente (Rios & Bardales, 2020).</p>
	Dimensión N° 03: Dirección	<p>Dirigir engloba consigo las fuentes de influencia informales y sociales que emplea para inculcar las acciones que otros toman. Verbigracia, De contar con gerentes que posean actitudes natas de ser líderes altamente efectivos, los sub ordinados se entusiasmarán por esforzarse para alcanzar los objetivos de la municipalidad. Aquellas ciencias que estudian las conductas de las personas han contribuido en demasía a la comprensibilidad de esta manera de hacer gestión. Los estudios asociados a la personalidad y las investigaciones de las actitudes que presentan los colaboradores brindan importantes y relevantes informaciones acerca de manera en que</p>



	<p>Dimensión N° 04: Control</p>	<p>aquellos gerentes podrían dirigir a sus subordinados de manera más efectiva (Rosiek, 2020).</p> <p>Controlar conlleva dentro de sí, lograr el aseguramiento del desempeño para que éste no se desvirtúe de los estándares. Controlar conlleva seguir una hoja de ruta de tres (03) pasos: (1) primeramente, el establecimiento de estándares con respecto a desempeño, (2) posteriormente, hacer la comparación de los estándares con el desempeño real y, (3) finalmente, hacer usanza de medidas correctivas de ser totalmente inevitable. Vale mencionar que dichos estándares del desempeño, por lo general, son establecidos en virtud de expresiones monetarias, verbigracia, ganancias, costes o ingresos, empero, podrían también establecerse, en virtud de expresiones de grado de producto defectuosos, cantidad de unidades producidas o niveles de servicio al usuario o calidad de servicio al ciudadano (Cienfuegos, Penaglia, & Leon, 2024).</p>
<p>Variable 2:</p> <p>Uso de las Tecnología de la Información</p>	<p>Dimensión N° 01: Planificación Operativa</p> <p>Dimensión N° 02: Gobierno Municipal Electrónico</p>	<p>Se refiere a la capacidad de las autoridades locales para emplear herramientas de TI en la organización y ejecución de actividades diarias y a corto plazo dentro del ámbito municipal. Esto implica la utilización de sistemas informáticos para optimizar procesos como la asignación de recursos, la programación de tareas y la coordinación de operaciones municipales, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la efectividad en la prestación de servicios públicos a los ciudadanos locales. En esencia, la planificación operativa mediante el uso de TI permite una gestión más ágil, coordinada y adaptativa de la GM para responder de manera efectiva a las necesidades de la comunidad (Munzhedzi, 2021).</p> <p>Se refiere a la adopción y aplicación de plataformas y servicios digitales por parte de las administraciones locales para interactuar con los ciudadanos y mejorar la transparencia, accesibilidad y eficiencia en la prestación de servicios públicos. Esto implica la implementación de portales web, aplicaciones móviles y sistemas de información que permiten a los ciudadanos acceder a información municipal, realizar trámites y gestiones de manera remota, y participar en procesos de consulta y toma de decisiones. En esencia, la GM busca modernizar la relación entre el gobierno local y los ciudadanos, fomentando una mayor participación ciudadana y una gestión más eficaz y transparente de los recursos y servicios públicos mediante las TI (Hoffman & Karpiuk, 2022).</p> <p>Se refiere a la usanza de TI para agilizar y facilitar los procedimientos administrativos y burocráticos que los ciudadanos deben realizar ante las autoridades locales. Esto implica la digitalización de formularios, la</p>



	Dimensión N° 03: Simplificación de Trámites	implementación de plataformas en línea y la automatización de procesos para reducir la complejidad y el tiempo requerido para llevar a cabo trámites como solicitudes de licencias, permisos, registros o pagos de impuestos. En esencia, la simplificación de trámites mediante el uso de TI busca mejorar la experiencia del usuario, reducir la carga administrativa y fomentar la eficiencia en la GM (Weitzenboeck, 2021).
	Dimensión N° 04: Beneficios de las TIC	Se refiere a las ventajas y mejoras que las TI proporcionan a la GM en términos de eficiencia administrativa, calidad de los servicios públicos y participación ciudadana. Esto incluye aspectos como la optimización de procesos internos, la accesibilidad a la información, la comunicación efectiva con los ciudadanos, la transparencia en la gestión y la capacidad de innovación en la prestación de servicios. En esencia, destaca cómo el uso adecuado de las TI puede generar beneficios claros para la GM y la comunidad en general, mejorando la calidad de vida y fortaleciendo la relación entre la GM y los ciudadanos (Aithal, 2022).



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local Piura, 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión Municipal

Primera dimensión: Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión	¿La municipalidad tiene como misión principal servir a los usuarios al proveer servicios públicos?	4	4	4	
Estrategias	¿Consideras que las actividades proyectadas para el mantenimiento de los servicios públicos son eficaces?	4	3	4	
Reglas	¿La municipalidad considera activamente la opinión de los usuarios para mejorar la gestión de los servicios públicos?	4	4	4	
Políticas	¿Consideras que las políticas de acción para abastecer y prevenir la escasez de los servicios públicos son adecuadas?	4	4	4	
Programas	¿Se demuestra una preocupación adecuada para promover programas de mejora en la prestación de los servicios públicos?	4	4	4	



Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organigrama	¿La estructura organizacional de la municipalidad es adecuada para satisfacer las demandas de la población?	4	4	4	
Funcionamiento edil	¿Consideras que la organización administrativa es adecuada para el buen funcionamiento de la municipalidad?	4	4	4	
Cobertura municipal	¿La municipalidad ha logrado satisfacer adecuadamente la demanda de servicios públicos de la población?	4	4	3	
Autonomía	¿Considera que los servidores públicos tienen la autonomía necesaria para el desarrollo efectivo de sus funciones?	4	4	4	
Información pública	¿Considera que las estrategias implementadas por la municipalidad hacia la ciudadanía están bien definidas y son de conocimiento público?	4	4	4	



Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	¿Considera que la municipalidad está comprometida en trabajar para cumplir los objetivos y metas establecidos en el Plan Operativo Institucional?	4	4	4	
Presupuesto	¿En su opinión, la municipalidad gestiona de manera efectiva y responsable el presupuesto que le ha sido asignado?	4	4	4	
Conocimiento	¿Considera que los funcionarios de la municipalidad poseen un amplio conocimiento sobre sus funciones?	4	4	4	
Comunicación	¿La comunicación por parte de los funcionarios de la municipalidad con la población durante las gestiones es efectiva?	3	4	4	
Consenso	¿Considera que las gestiones realizadas por la municipalidad son el resultado del consenso entre sus equipos de trabajo y la población?	4	3	4	



Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	¿En su opinión, la municipalidad realiza suficientes mejoras en sus oficinas para asegurar un mejor funcionamiento?	3	4	4	
Transparencia	¿Considera que la gestión municipal en relación con los servicios públicos se realiza con transparencia?	4	4	4	
Corrección de errores	¿La municipalidad efectúa controles a sus procesos ediles para detectar errores de gestión y subsanarlos?	4	3	4	
Seguimiento	¿Es posible para los usuarios hacer seguimiento a las gestiones o trámites que realizan en la municipalidad?	4	4	4	
Satisfacción	¿Cómo evaluaría la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Catacaos según la escala propuesta?	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Uso de Tecnología de la Información

Primera dimensión: Planificación Operativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Políticas de uso	¿El funcionario municipal hace un buen uso de las TI en el proceso de atención?	4	4	4	
Emisión de información	¿El funcionario municipal tiene acceso y conocimiento completo de la información necesaria para brindar un servicio adecuado?	4	3	4	
Designación de personal	¿El funcionario municipal muestra preparación y conocimiento pleno en el uso de las TI?	4	4	3	



Segunda dimensión: Gobierno municipal electrónico

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilitación de un sitio web	¿Considera que el sitio web de la municipalidad se encuentra adecuadamente habilitado para todos los usuarios?	4	3	4	
Participación de la ciudadanía en los asuntos públicos	¿Facilita el sitio web de la municipalidad la participación ciudadana en los asuntos públicos?	3	4	4	
Servicios municipales en línea	¿Ha podido alguna vez utilizar los servicios en línea ofrecidos por la municipalidad?	4	4	4	



Tercera dimensión: Simplificación de tramites



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de materiales multimedia	¿En la atención se utilizan materiales multimedia u otras tecnologías de manera efectiva?	4	3	4	
Uso de medios de comunicación	¿Se utilizan las redes sociales para la atención al usuario de manera efectiva?	4	4	4	
El correo electrónico como puente	¿El correo electrónico de la municipalidad se utiliza efectivamente para facilitar los trámites documentarios?	4	4	4	
Registro de dato	¿La municipalidad genera y mantiene un registro de datos con la información de todos los usuarios de manera adecuada?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Beneficios de las TI

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilita la comunicación	¿El uso de las TI en la municipalidad facilita efectivamente la comunicación?	3	3	4	
Cooperación	¿Considera que el uso de las TI en la municipalidad fomenta la cooperación?	4	3	4	
Interactividad	¿El uso de las TI en la municipalidad promueve adecuadamente la interactividad?	4	4	4	
Acceso igualitario	¿Considera que el acceso a la información y conocimiento es igualitario en la municipalidad?	4	4	3	




MG. ECON. DANIA MELISSA RICALDE MORAN
Cód. ORCID 0000-0001-9798-328X

Firma:

DNI N°: 42151036

Experto: Dania Melissa Ricalde Moran

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

GESTIÓN MUNICIPAL Y EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN UN GOBIERNO LOCAL PIURA, 2024

OJETIVO:

Obtener la confiabilidad del instrumento para la recolección de datos, con la finalidad de detectar si existen o no debilidades, para posteriormente proponer alternativas de mejora, a través de la confiabilidad por el coeficiente de Alfa de Cronbach.

POBLACIÓN

Según la información brindada por el gerente de dicho gobierno local, para la presente investigación, se consideró como población la totalidad de habitantes que cuentan con la mayoría de edad del distrito de Catacaos, provincia de Piura, departamento de Piura, los cuales son potenciales usuarios de la Municipalidad Distrital de Catacaos, los mismos que, según INEI (2017) ascienden a 48352 habitantes.

MUESTRA PILOTO

Para determinar la muestra piloto se seleccionaron treinta (30) usuarios de la Municipalidad Distrital de Catacaos, los cuales respondieron al cuestionario físico a través de llenado físico.

PROCEDIMIENTO

1. Al azar se seleccionaron treinta (30) usuarios de la Municipalidad Distrital de Catacaos.
2. Posteriormente, se entregó el cuestionario físico a usuarios de la Municipalidad Distrital de Catacaos, los cuales respondieron el cuestionario a través de llenado físico.
3. Finalmente, se recopilaron las informaciones de las respuestas en el Excel que se pudo tabular de los cuestionarios respondidos.

Finalmente, para el procedimiento de la información se utilizó el paquete estadístico SPSS v.29, y la vez se determinó el nivel de confiabilidad mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Resultados de la Confiabilidad del Instrumento

Para determinar la fiabilidad del instrumento, se tomó una muestra piloto de treinta (30) usuarios de la Municipalidad Distrital de Catacaos. Después de haber obtenido la información, se procedió a registrarla en el paquete estadístico SPSS, para posteriormente determinar el Alfa de Cronbach, el cual tiene la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Determinación del Alfa de Cronbach general

Alfa de Cronbach	N°
0.823	34

Nota. Fuente: resultados del análisis de fiabilidad en SPSS.

Por su parte, George & Mallery, indicaron que, para la interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach, se debe tomar en cuenta la siguiente escala:

- >0.9 es Excelente
- >0.8 es Bueno
- >0.7 es Aceptable
- >0.6 Cuestionable
- >0.5 es pobre
- <0.5 es Inaceptable

Conclusión: El Alfa de Cronbach total del instrumento fue de 0.823, este resultado significa que la concordancia entre las observaciones es “BUENA”, tal cual se muestra en la Escala de George & Mallery, entonces esto quiere decir que los resultados obtenidos con este instrumento son confiables.

Anexo 5. Declaración de consentimiento informado

Consentimiento informado

Yo, Otero Morales, Javier Lizardo, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Filial Piura, estoy realizando la investigación de titulada “Gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local Piura, 2024”. Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es Determinar la relación existente entre la gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local, Piura, 2024. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad distrital de Catacaos.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos por cada individuo, se realizará en la municipalidad, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía)

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

Riesgo (principio de no maleficencia)

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

Beneficios (principio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole.

Confidencialidad (principio de justicia)

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Otero Morales, Javier Lizardo, email: joteromo@ucvvirtual.edu.pe y asesor Alban Villarreyes, Victoria Amanda email: avillareyesv@ucvvirtual.edu.pe.


Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Karina Silva García

Catacaos, 05 junio del 2024

Nota: Obligatorio a partir de los 18 años




Ing. Karina Silva García
CIP N°262672

Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&u=1088032488&ro=103&o=2429190108&lang=es

feedback studio JAVIER LIZARDO OTERO MORALES | GESTIÓN MUNICIPAL Y EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN UN GOBIERNO LOCAL PIURA, 2024 /100 2 de 87



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión municipal y el uso de las tecnologías de la información en un gobierno local Piura, 2024

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

AUTOR:
Otero Morales, Javier Lizardo (orcid.org/0000-0002-3112-9224)

ASESORES:
Mg. Alban Villarreyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)
Mg. Ramírez Valladares Cristhian Ovidio (orcid.org/0000-0002-6944-5652)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma de la Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA - PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

18 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	nt.presidencia.gob.mx Fuente de Internet	1 %
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
6	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
7	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
8	cienciadigital.org Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
10	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
11	vlex.com.co Fuente de Internet	<1 %
12	www.clad.org.ve Fuente de Internet	<1 %
13	issuu.com	<1 %

Página: 1 de 34 Número de palabras: 10210 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Anexo 7. Carta de presentación del estudiante

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CATACAOS
CALLE COMERCIO N°540 - 073625116
<https://www.gob.pe/municatacaos>

CARGO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTO DE
MESA DE PARTES

TIPO DE REGISTRO: PRESENCIAL

EXPEDIENTE N°: E2024005250



NOMBRE: ING. JAVIER LIZARDO OTERO
MORALES

DNI: 02831017

EMAIL: sisguber@gmail.com

ASUNTO: SOLICITA AUTORIZACION PARA
REALIZAR INVESTIGACION DE DESARROLLO DE
TESIS EN EL USO DE LAS TECNOLOGIAS Y LA
GESTION MUNICIPAL.

DOCUMENTO: SOLICITUD N°: S/N

FECHA: 23/05/2024 HORA: 08:35:05 FOLIOS: 1

OFICINA DESTINO:
ALCALDIA

SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTE:
[https://sisgubertramite.municatacaos.gob.pe/
expediente.php?expediente=E2024005250](https://sisgubertramite.municatacaos.gob.pe/expediente.php?expediente=E2024005250)

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho.”

Piura, 23 De MAYO DEL 2024

SEÑORA

Econ. EDDY JOHNNY CRUZ FLORES

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CATACAOS.

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN DE DESARROLLO DE TESIS EN EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS Y LA GESTIÓN MUNICIPAL.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted dignamente representa y a la vez para comunicarle que mi persona es estudiante en Maestría de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, en la cual tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Así mismo para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : **OTERO MORALES JAVIER LIZARDO.**
- 2) Programa de estudios : **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA.**
- 3) Ciclo de estudios : **TERCER CICLO.**
- 4) Título de la investigación : **“GESTIÓN MUNICIPAL Y EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN UN GOBIERNO LOCAL PIURA, 2024.”**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Ing. Javier Lizardo Otero Morales
Estudiante de Maestría en Gestión Pública.

Anexo 8. Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CATACAOS
"CATACAOS, CAPITAL ARTESANAL DE LA REGIÓN GRAU"



"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y
DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

05 DE JUNIO DEL 2024.

Carta N.º 051 – 2024 – MDC-ORH

ING. JAVIER LIZARDO OTERO MORALES
Servidor Publico

ASUNTO : DECLARAR PROCEDENTE SU PEDIDO

REF : EXPEDIENTE N°: E2024005250

Me dirijo a usted, para expresarle mi cordial saludo y manifestarle lo siguiente:

Que, visto el documento de referencia **EXPEDIENTE N°: E2024005250**, con fecha de ingreso 23 de mayo del 2024 donde solicita autorización para realizar investigación de Desarrollo de Tesis en el Uso de las Tecnologías y la Gestión Municipal.

En virtud a lo señalado en el proveído de Gerencia Municipal donde indica se dé las facilidades para la investigación de lo requerido por el servidor público. Se declara procedente su solicitud.

Sin otro particular me despido de usted.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CATACAOS
Juan
Lic. Adm. Juan Edinson Sánchez López
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

JL
5-06-2024
D.M. 02821172
Javier LizarDO Otero Morales

Anexo 9. Evidencias fotográficas





