



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Influencia de las tecnologías de la información en los
procesos administrativos y de gestión en la Municipalidad
Provincial de Lambayeque, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Sime Santamaria, Arasely Alejandrina (orcid.org/0000-0003-4519-0349)

ASESOR:

Dr. Saavedra Olivos, Juan Jose (orcid.org/0000-0001-8191-8988)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios y Nuestra Madre María Santísima.

A mis padres Omar y Araseli por estar siempre a mi lado, a mi esposo Henry por ser mi apoyo y fuerza, a mi hija Alejandra Sophia por su alegría y a mis hermanos Edson Omar y Yadhira, por ser mis amigos.

Agradecimiento

A los Estamentos de la Universidad César Vallejo.

A mis docentes de la maestría, por los conocimientos proporcionados.

Al Dr. Juan José Saavedra Olivos, mi asesor de tesis, quien me brindo su orientación y apoyo en todo momento.

Índice de Contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Índice de abreviaturas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.	16
3.2. Variables y operacionalización.	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1	Tabulación cruzada de la variable tecnologías de la información y Procesos administrativos y de gestión	21
Tabla 2	Tabulación cruzada de la dimensión información y la variable Procesos administrativos y de gestión	22
Tabla 3	Tabulación cruzada de la dimensión transacción y la variable Procesos administrativos y de gestión	23
Tabla 4	Tabulación cruzada de la dimensión interacción y la variable Procesos administrativos y de gestión	24
Tabla 5	Tabulación cruzada de la dimensión integración y la variable Procesos administrativos y de gestión	25
Tabla 6	Tabulación cruzada de la dimensión democracia electrónica y la variable Procesos administrativos y de gestión	26
Tabla 7	Correlación entre la variable tecnologías de información y Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad	27
Tabla 8	Correlación entre la dimensión información y la variable Procesos Administrativos y de Gestión	28
Tabla 9	Correlación entre la dimensión transacción y la variable Procesos Administrativos y de Gestión	29
Tabla 10	Correlación entre la dimensión interacción y la variable Procesos Administrativos y de Gestión	30
Tabla 11	Correlación entre la dimensión integración y la variable Procesos Administrativos y de Gestión	30
Tabla 12	Correlación entre la dimensión democracia electrónica y la variable Procesos Administrativos y de Gestión	31

Índice de Gráficos y Figuras

Gráfico 1	Tecnologías de la información y Procesos administrativos y de gestión	22
Gráfico 2	Información y Procesos administrativos y de gestión	23
Gráfico 3	Transacción y Procesos administrativos y de gestión	24
Gráfico 4	Interacción y Procesos administrativos y de gestión	25
Gráfico 5	Integración y Procesos administrativos y de gestión	26
Gráfico 6	Democracia electrónica y Procesos administrativos y de gestión	27

Índice de Abreviaturas

TIC	Tecnología de Información.
TGI	Teoría General de la Información.
OMS	Organización Mundial de la Salud.
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.
OSCE	Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado.
SUNAT	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.
SUNARP	Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática.
CEPLAN	Centro Nacional de Planeamiento Estratégico.
INAP	Instituto Nacional de Administración Pública.
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros.

RESUMEN

El presente trabajo titulado "La Influencia de las Tecnologías de Información en los Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020" busca destacar la relevancia de las TIC en la administración pública.

En el contexto de la pandemia de COVID-19, que transformó las dinámicas globales, las instituciones gubernamentales se vieron obligadas a continuar ofreciendo servicios eficientes. En este escenario, las tecnologías de la información resultaron esenciales para mantener la interacción entre la ciudadanía y el gobierno.

La investigación se realizó bajo un enfoque correlacional con diseño no experimental y transversal, utilizando una muestra de 48 empleados de la Municipalidad de Lambayeque, a quienes se les aplicó un cuestionario validado por expertos. El cuestionario mostró un nivel de confiabilidad alto, con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.917.

Los resultados, evaluados mediante la prueba Rho de Spearman, evidenciaron una influencia significativa de las TIC en los procesos administrativos y de gestión, con una clasificación positiva media de 0.537** y un nivel de significancia de 0.000. Asimismo, se verificó la influencia de cada dimensión considerada en el estudio, consolidando la importancia de las TIC en la mejora de la gestión pública.

Palabras clave: Tecnologías de información, Procesos administrativos, Municipalidad Provincial de Lambayeque.

ABSTRACT

This topic called "The Influence of Information Technologies in Administrative and Management Processes in the Provincial Municipality of Lambayeque, 2020", focuses on determining the importance of the presence of ICT in administrative and management processes in the Public Administration.

During the year 2020, the world changed to a new normal due to the pandemic called COVID-19. Given this, government entities have had to continue maintaining efficient administrative management for the benefit of the population, using information technologies for interaction between citizens and the State.

This project has been developed based on a basic correlational type investigation with a non-experimental cross-sectional design. Likewise, to contrast the variables, we have worked with a sample of 48 public employees of the aforementioned Municipality, to whom a questionnaire with questions related to the two variables was applied, these being approved by the experts, obtaining a Cronbach's Alpha of the questionnaire applied from 0.917.

Finally, using Spearman's Rho parametric test, it was demonstrated that there is influence of Information Technologies in Administrative and Management Processes in the Provincial Municipality of Lambayeque, 2020; with a mean positive relationship coefficient of 0.537 ** and sig. of 0.000, as well as it was also evidenced that there is influence of each one of its dimensions.

Keywords: Information technologies, Administrative processes, Provincial Municipality of Lambayeque.

I. INTRODUCCIÓN

En el primer trimestre del año 2020, la OMS, se pronunció respecto a la pandemia por COVID-19, declarándola como emergencia de salud pública a nivel mundial, el Perú fue el país más afectado por esta emergencia sanitaria. Las condiciones del ser humano cambiaron radicalmente en todos los aspectos a nivel mundial, en la economía global, en los sistemas privados y públicos, en la cadena productiva, sobre todo en los servicios donde las personas demandaban y realizaban sus procesos presenciales. Esta nueva normalidad y aislamiento obligatorio trajo consigo implementar una nueva forma de trabajo denominado remoto o teletrabajo, para darle continuidad a la gestión municipal.

Los países desarrollados entre los que se encuentran Estados Unidos, países Europeos, Asiáticos, especialmente China, estuvieron preparados para afrontar económicamente esta emergencia sanitaria, mediante la implementación y ejecución de instrumentos optimizado teniendo de por medio las Tecnologías de Información (TIC), como son los sistemas informáticos, infraestructura electrónica, la internet, almacenamiento de datos, bit data y los procesos electrónicos, logrando afrontar de manera adecuada esta nueva normalidad manteniendo su economía estable ayudados con estas herramientas tecnológicas, asimismo continuando con la producción, reduciendo tiempos significativos con procesos optimizados, y como principal ventaja competitiva a los gobiernos electrónicos o denominados e-gobierno. Estudios de investigación demuestran que esta nueva normalidad se prolongará todo el año 2020 y se cree que aplazará hasta el 2024, por lo cual se busca implementar estas tecnologías en todos los procesos administrativos como de gestión para que sean de manera definitiva.

Perú ha sido uno de los países más golpeado por esta nueva normalidad, siendo las instituciones públicas las más afectada, especialmente las gubernamentales de nivel local, donde se ha hecho notoria su debilidad en los procesos administrativos tradicionales, especialmente en los gobiernos municipales se han paralizado en un 80%, al no tener implementado una estructura orgánica de un gobierno electrónico.

En el año 2011 el Gobierno Central del Perú implementó una nueva política denominada el “Plan Bicentenario”, donde se enfoca en la modernización del Estado Peruano, partiendo de cinco Pilares y Tres ejes Transversales en sus tres niveles de gobierno. Donde el Estado Peruano tiene una visión de un Estado abierto, unitario y descentralizado, orientado al ciudadano, un Estado eficiente e inclusivo, teniendo en el cual se logre uno de los objetivos que es el de orientar, articular e impulsar en las distintas instituciones que conforman el estado, el proceso de modernizar la gestión que conlleve a impactar de manera positiva en el bien común de todos los peruanos¹. En este sentido uno de los ejes transversales es la implementación del Gobierno Electrónico.

Nos damos cuenta que, en estos tres niveles de Gobierno, hay carencia en integrar la información de manera articulada; se observa que en estas entidades no existe un liderazgo técnico y gerencial, capaz de plantear estrategias tecnológicas, teniendo como resultado duplicidad y dispersión de esfuerzo y recursos, así como la insatisfacción de los ciudadanos al acudir a realizar sus trámites administrativos en estas instituciones.

En la Municipalidad de Lambayeque, vemos esta falta de integración de sus procesos administrativos con las tecnologías de información. Esto se ha hecho más notorio durante la pandemia, donde la no implementación de procesos integrales informáticos, ha traído consigo despidos masivos de los trabajadores municipales y a los trabajadores nombrados se les ha otorgado vacaciones al no tener la infraestructura tecnológica para realizar trabajo remoto y dar continuidad a sus procesos administrativos y de gestión. Entre los meses de julio - agosto del 2020, en esta municipalidad, se ha reactivado lentamente todos los procesos administrativos. Por otro lado, al ciudadano lambayecano se le dificulta gestionar sus trámites, como el pago de arbitrios, licencias funcionales, licencias de obras, licencias de vehículos menores y otros, generando retrasos en sus pagos, proyectos sin poder ser iniciados, lo cual trae consigo la insatisfacción al ciudadano.

En este sentido podemos determinar mediante un muestreo el número de procesos administrativos que han sido afectados. Por otro parte, para corroborar

¹ Presidencia del Consejo de Ministros del Estado Peruano (Página Web Oficial).

esta problemática se realizó una medición al personal de esta institución para determinar sus capacidades en la utilización de estas tecnologías. Por ello se plantea el siguiente problema; ¿En qué medida las Tecnologías de Información influyen en los procesos administrativos y de gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020?.

El presente estudio tiene una justificación práctica al proporcionar la oportunidad de modernizar, optimizar y mejorar los procesos administrativos y de gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque mediante el uso de tecnologías de la información (TICs). Esto contribuirá a lograr una gestión pública más eficiente y eficaz en el ámbito local. Además, se espera que la implementación de las TIC favorezca la satisfacción de los ciudadanos, facilitando una comunicación más fluida entre la municipalidad y la población, así como promoviendo la interacción a través del intercambio de información. Por otro lado, la investigación tiene una justificación teórica al establecer conceptos y directrices sobre el uso de las tecnologías de información que puedan servir como referencia para futuras investigaciones en áreas similares.

El objetivo principal de esta investigación es identificar la influencia que tienen las TICs en los procesos administrativos y de gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque durante el año 2020. Entre los objetivos específicos destacan: examinar la relación entre la información brindada por las TICs y su impacto en los procesos de gestión; analizar la transición tecnológica y su repercusión en la administración municipal; evaluar la interacción entre la tecnología y los procesos administrativos; explorar la integración tecnológica y su efecto en la eficiencia de la gestión; y determinar el papel de la democracia electrónica en estos procesos. La hipótesis central del estudio es que el uso de las TICs tiene una influencia directa en los procesos administrativos y de gestión municipal.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se realizó una evaluación que tiene el efecto de la tecnología en la administración del sector público realizada por los autores Danziger y Viborg (2002) quienes hacen mención, que durante los años 1987 al 2000 se han realizado un promedio de 1000 investigaciones respecto a los impactos de la TI en la administración y gestión pública, el cual concluye que, en su mayoría de estos estudios, tiene mayores proporciones de impactos positivos, las que están relacionadas a la eficiencia y racionalidad del comportamiento de las unidades de la Administración Pública.

Según César Daniel Vargas Díaz, el e-Gobierno” determina el nivel de importancia que tiene utilizar en la gestión pública las TIC en la Administración Pública, al considerar un conjunto de ventajas, como: Recoger, almacenar y procesar gran cantidad de información. Por otro lado, genera un nuevo modelo de comunicación, tanto interno como externo en un gobierno, ello facilita enormemente los procesos administrativos, mejora la eficiencia, permite racionalizar y optimizar los procesos burocráticos con el fin de dar una respuesta de manera oportuna a los problemas de los ciudadanos, incrementando la calidad de sus servicios.

Asimismo, el autor concluye que las ventajas de un gobierno electrónico destacan por ser eficiente y eficaz, ahorro de tiempo y recurso económico, mejora la relación entre los ciudadanos, promueve la interacción dinámica fluida y dinámica a través del intercambio de información. Por otro lado, el ciudadano participa activamente en las decisiones institucionales, siendo veedor ante cualquier cuestionamiento relacionado para el desarrollo de su comunidad.

Tal como lo mencionan Dubnick y Justice (2004), aparte de lo ya descrito por Daniel Vargas, menciona que al implementar un gobierno electrónico disminuye la corrupción, desincentiva los comportamientos corruptos, y mejora la transparencia en todos sus procesos, pues ello ayuda a irradiar la información de económica y financiera de manera

responsable.

Emilio González Márquez, hace notar que existe un conjunto de posiciones desatacando entre ellas la de, José Castelazo, Presidente de INAP de México, respecto sobre la modernización y modernidad político-administrativa, como un tema apasionante que es la modernización de las ciencias administrativas; por otro lado, Pilar Anrranz Notario, recalca que debemos de pensar en una cultura organizacional con vista a un futuro inmediato, logrando la trazabilidad de las TIC con los procesos administrativos.

Elaine Kamarck. (2004), en su artículo, enfatiza el tema de la administración pública hoy en día, como un fenómeno de la Nueva Gobernabilidad Pública (NGP), reconoce que estas tecnologías son preponderantes para todo un proceso de modernización, ayudan a determinar posibilidades y restricciones de orden técnico que son adaptados al sector público, pudiendo ser utilizadas de manera específica o compleja; asimismo se debe tener en cuenta la racionalización de la estructura institucional y sus procedimientos, que ayudaría a la toma de decisiones, así como al incremento de la productividad de sus funcionarios. Concluye que estas tecnologías han sido creadas a las exigencias del mercado para mejora de la rentabilidad, costos, inversiones, ser competitivos y finalmente orientados al cliente.

Por lo tanto, cuando se plantea realizar la digitalización en el estado, no sólo es contar con una plataforma digital donde se tenga acceso a la información o datos sobre el gobierno, sino que además es una oportunidad de generar innovación en el proceso de acercamiento con la población. Ello conlleva una oportunidad de implementar el uso del gobierno electrónico que optimice la gestión municipal lo que tendrá un impacto directo sobre la calidad y por ende en la satisfacción de la ciudadanía, dado que los servicios se desarrollaran con mayor eficiencia y eficacia, disminuyendo los tiempos de respuesta, asimismo estas plataformas contribuyen a mostrar la transparencia de la gestión, otorgando un servicio en igualdad de condiciones. (Choi, Y.; Kang, H., Kim, M., 2019).

Por otro lado, un gobierno electrónico tiene la capacidad de optimizar e implementar medidas para rendir cuentas de manera transparente no sólo de la gestión sino también de los servicios, asimismo, se debe tener en cuenta que así como existen oportunidades, también existen retos en su adopción, debido a que la población en diversas partes no tienen el nivel de desarrollo y por lo tanto las soluciones que se les proponga deben considerar los aspectos sociocultural e incluso político. (Hujran; Mutaz; Chatfield y Migdadi, 2015).

Por lo general existe un bajo uso del gobierno electrónico principalmente en los procesos administrativos dado que los usuarios o interesados no ingresan oportunamente la información de manera on-line. A mayor data o información ingresada, ayuda a tomar estrategias de mejora en los procesos electrónicos. (Osman, I.; Anouze, A., 2019).

Es responsabilidad que los dirigentes de los gobiernos locales efectúen estrategias que conlleven a incrementar las competencias digitales de la población, mediante programas de capacitación que permitan una mayor accesibilidad a la digitalización del gobierno y con ello garantizar transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión. (Cano, J.A. y J.J. Baena, 2015).

Se menciona también ha Barrios, 2014, donde hace mención que la utilización de la tecnología hoy en día es uno de los elementos muy importantes al momento de desarrollar la función pública, lo cual a su vez mejora la gestión pública, conllevando a optimizar sus procesos administrativos y de gestión de manera eficiente integrados en un modelo de Gobierno Electrónico. Cuyo resultado se tendría una administración pública líder, que además transforma los diversos espacios en los cuales el ciudadano puede participar. (Barrios, Delia Ávila, 2014).

Alonso Carillo Mayerline Yulissa, en su tesis, realiza una investigación respecto a la satisfacción de los usuarios respecto a las procedimientos administrativos optimizados por la tecnología de información, siendo estos necesarios para la atención oportuna de los ciudadanos del

distrito de Cantón Babahoyo; asimismo indica que se debe optimizar la interacción de los ciudadanos con las plataformas digitales, haciéndolas más visibles y amigables, lo que generaría un mayor interés y una mejor comunicación en la web, dado que estas plataformas utilizan asistentes virtuales, asimismo para lograr una mayor interacción con el usuario se han implementado diversos aspectos como información precisa, clara de manera online para que sea más fluida al momento de interactuar con la web dado que se utiliza tanto el chat en línea como un asistente virtual.

Otra recomendación que hace referencia es el de fortalecer e implementar la infraestructura física tecnológica para recabar información, a fin de tener una data actualizada de los usuarios.

El Br. Epifanio Fernandez Ramos, en su tesis resalta que es importante implementar procesos para mejorar la interoperabilidad de la información, se busca que con el uso adecuado de estas tecnologías el ciudadano logre participar de manera más activa y con información en tiempo real, segura y confiable. Por otro lado, recomienda capacitar al ciudadano en el manejo óptimo de las plataformas donde se ubican los procesos administrativos, y así propiciar su participación.

Silver Jean Guevara Vela, Breithner Aquituari Pua, resalta la importancia de las TIC, porque ayuda a mejorar la atención brindada al ciudadano, debido a que los procesos tradicionales no agilizaban los trámites. Este reemplazo ayudaría a optimizar, acelerar y potenciar los servicios, al mismo tiempo innovar las formas de atención, volviéndola ágil y oportuna.

Francisco Manuel Narrea Laura, comprueba que un gobierno electrónico, parte por dos situaciones, la política, que marca el statu quo, la cual son los responsables de implementar instrumentos y estrategia para un gobierno electrónico, tomando como ejemplo CONSUCODE (Hoy llamado OSCE), SUNAT, INEI, otros, implementando plataformas exitosas. Y por otro lado el Liderazgo para articular a un nivel mayor, bajo la directriz de un ente rector.

Vito Tanzi, incluye que un gobierno tiene que ser eficiente, debiendo lograr sus objetivos con el recurso humano necesario; entendido que debe de maximizar sus recursos y procesos, con una menor absorción de recursos económicos. Ello conlleva, que el sector público al ser eficiente, tiende a reducir la corrupción, logrando la transparencia, con un desempeño adecuado de los funcionarios y dirigentes políticos, cuyos recursos y aplicaciones TIC deberían de maximizar su rendimiento.

Vito Tanzi, al incluir la eficiencia en el sector público (o de alta calidad), precisa que el Estado será capaz de lograr objetivos con una mínima distorsión en el mercado, con un porcentaje bajo en tributaciones, con un reducido número de empleados públicos y con los recursos óptimos económicos. Define la calidad del Sector Público como la característica que le permite llegar a estos objetivos.

Finalmente, concluye que esta eficacia, se da mediante una buena gestión en la que se incorporan técnicas y herramientas para agilizar los procesos de gestión pública en el estado. Un estado eficiente se logra mediante una optimización de sus procesos e inclusión de tecnologías de información.

Asimismo, para entender la problemática que involucra este proyecto de investigación en la Municipalidad de Lambayeque, debemos conocer y entender que las TICs son herramientas de la ciencia informática capaces de ejecutar actividades como almacenar, procesar y transformar los datos para mejorar la operatividad de una empresa, esta ejecución se da mediante el uso adecuado de un equipo de cómputo. (Gaxiola, 2002).

La incorporación de la tecnología en la gestión, para Urquiza A y Suarez A, muestra un avance creciente, en el cual existen cuatro dimensiones como la presencia, la interacción, la transacción y la transformación, sin embargo, son independientes entre sí. Cada uno tiene funciones distintas así como diversos requerimientos. (Urquiza A y Suarez A, 2011).

Teoría que tiene semejanza con Sandoval; Gil y Luna, donde mencionan estas dimensiones, indicando que todas se complementan pero que no son consecutivas, proponiendo como dimensiones a la información, la transacción, la interacción, la integración y la participación política (Democracia electrónica). (Sandoval; Gil y Luna, 2015).

A continuación, se menciona las características de estas dimensiones: La dimensión información, está orientada principalmente a la clasificación y organización de la información gubernamental, haciendo uso de los diversos portales y páginas web garantizando con ello una mayor accesibilidad en internet.

La dimensión transacción, comprende las páginas del estado que usan las redes virtuales u online proporcionando diversas transacciones de carácter público, sin embargo, se protege la información de las instituciones y de los usuarios consiguiendo servicios seguros, ágiles y sobre todo confiables.

Según Mahmood, M.; Weerakkody, V. (2018), la Interacción está referida que el ciudadano puede acceder a la información diversa que publican los diferentes organismos del sector público de donde se puede obtener diversa información como normas, noticias entre otros, acceso a información de los funcionarios para contacto. Esta relación entre gobierno y ciudadanía por medios virtuales y electrónicos, puede reemplazar o incrementar los niveles de confianza de la población.

En relación a la Integración, se puede considerar que esta fase se encuentra más actualizada, donde se ha integrado en un solo portal los diversos servicios entre ellos la ventanilla única, permitiendo al ciudadano poder tener acceso de manera confiable, siendo muy importante la sistematización de la información mediante el uso de la tecnología, ofreciendo una ventaja innovadora para el estado como para el sector privado. organizaciones públicas y privadas. (Nanos; Manthou, 2018).

Con respecto a la variable Procesos Administrativos y de Gestión. Henri Fayol (1916) con su teoría clásica, fue el primero en identificar los procesos

administrativos y de gestión definiéndole que es un proceso de manera continua en la que se evalúa, enfocándose en la estructura y su funcionalidad para lograr organizaciones eficientes.

En esta Teoría de Administración de Fayol, incluye procesos de planificación, de organización, de dirección, de coordinación y de control; para el son actividades necesarias de una organización, sea para una empresa privada o de gobierno. Pensó que la importancia del conocimiento general en la Administración, beneficiaría a todos los países, debiéndose brindar este conocimiento en escuelas y universidades.

Planificar lo define como un concepto de proyectar a futuro una programación de acciones a ejecutarse. Organizar, es preparar a la entidad para su desarrollo, tanto de forma material como social. Dirigir, cuya dimensión se enfoca en guiar de forma responsable al personal comprometido, y finalmente Controlar entendido como supervisar que los colaboradores actúen conforme los lineamientos de la empresa. (Espinoza Sotomayor, Mérida Venezuela-2009).

Con respecto a las TIC, Joyanes define las tecnologías como productos y símbolos de una nueva economía, relacionada con el acceso a la información; el cual cada día va en creciente constante que es tema de estudio creciente entre economistas, dado que la tecnología impacta de manera positiva en las organizaciones, dado que permite tener un manejo más eficiente de los recursos en el tiempo y espacio adecuado, acercando al cliente o usuario a la información de las organizaciones contribuyendo con su misión y visión de la organización. (Joyanes, 1998).

Como lo menciona Machuca, la integración de estas TICs en las instituciones públicas o privadas, logran hacer nuevas formas de negocios e indican que al procesar estos datos reduce tiempos, mejora la trazabilidad de los datos, evita duplicidad de los mismos y genera información fiable a los usuarios. Concluye que estas entidades públicas y privadas al adquirir programas (hardware y software), se logra trabajar de manera inteligente. (Machuca, 2002).

Otra de las definiciones que se involucra en este estudio de investigación es referente al Gobierno Electrónico, que, de acuerdo a la política de modernización del Estado Peruano-Año 2012 pone énfasis en fortalecer el uso de tecnología informática para mejorar la gestión institucional y el acceso de los usuarios a los diversos programas (bienes, servicios y obras) que ofrece la institución. Implementar la interacción e interoperabilidad de los sistemas de información entre instituciones públicas, así como de asegurar seguridad y la integridad de la información.

Para Gartner Group un gobierno electrónico debe ser moderno, innovador, con servicios actualizados y renovados de manera continua, con participación ciudadana y una gestión de gobernanza, llevada de la mano con una transformación interna y externa a través de la tecnología de la información.

La OCDE, menciona que un gobierno electrónico debe utilizar las TICs, especialmente la internet, como un instrumento que puede ser utilizado para tener un gobierno efectivo. Finalmente, el Banco Mundial declara un gobierno electrónico al uso adecuado de las tecnologías por parte de las instituciones públicas, capaces de transformar las relaciones entre los ciudadanos, las empresas, logrando la trazabilidad con otras instituciones del Estado.

Ayala, Gonzales; habla de la evolución que ha tenido la tecnología y sobre todo de la transformación de internet, entendida como una red que ha pasado a ser parte de nuestras vidas. Anteriormente, esto era exclusivo de los militares e ingenieros, hoy en día esta transformación digital logra penetrar en todos los campos de la actividad del planeta, donde en los últimos años se ha dado un crecimiento y expansión de la red a nivel mundial, permitiendo llegar a millones de usuarios. (Ayala, Gonzales, agosto 2020).

En su escrito hace referencia, que estas tecnologías de información, ha conllevado a una profunda reorganización económica, política y social,

abriendo nuevas posibilidades de reformas para diversos países Latinos y Caribeños. Por otro lado, habla que esta reorganización debe estar de la mano con las condiciones de infraestructura tecnológica, aspectos sociales, recursos económicos y sobre todo las costumbres y cultura de cada país; en referencia a la gestión se deben aplicar estrategias para lograr optimizar de manera adecuada el uso de las TICs. En su libro destaca una fuerte influencia de las TICs en los diversos procesos administrativos, sean públicos o privados, de ello depende el crecimiento de cada Estado.

Por su parte Thompson y Strickland, (2004) señala que son las herramientas, así como los equipos e incluso los dispositivos y los aparatos electrónicos, mediante los cuales se puede gestionar y tener el manejo de la información, lo cual repercute en el progreso tanto económico como financiero de una organización.

Mark Burgin, define a la Teoría General de la Información (TGI) como: “Una aproximación sintética en captar la esencia de la información del cual permite desplegar y abarcar las principales tendencias en teoría de la información, la cual, la estructura en tres niveles: Filosófico/fenomenológico, quiere decir una nueva visión de la información y su importancia hoy en el mundo moderno; Metodológico, definida como un principio básico de esta teoría; y finalmente el tercer nivel Teórico, que fundamenta a la matemática como un aportante en sus diferentes modelos para el procesamiento de la información. (Mark Burgin, 2003, 2010).

En el primer nivel fenomenológico, menciona que la información debe ser flexible, capaz de causar cambios en un sistema infológico, asimismo este sistema se debe de adaptar a la poliédrica realidad de la información mediante modelos formales; y, finalmente se deben de implementar instrumentos de medición y evaluación para generar métricas que logren tomar una adecuada decisión.

Para Castells Manuel, las tecnologías de información deben estar muy relacionadas con la cultura, así como con las fuerzas productivas, se

podría decir entre materia y espíritu. Hace mención a este resurgimiento como algo histórico en el proceso de interacción, cambio y control social. Determina cambios sustanciales al aplicar las tecnologías de información en un mundo cambiante, donde las actividades económicas logran interactuar mediante flujos de redes a nivel mundial, siendo estos colectivos o individuales. Este atributo del conocimiento tecnológico, es una de las claves primordiales del significado social. Por ello, es importante que cada estado tome acciones en su implementación en todos sus niveles, social, económico, cultural, y sobre todo en el sector público. (Castells, Manuel, 2005).

Finalmente, una de las teorías que logra destacar en el presente tema respecto a las tecnologías, se menciona en la Teoría Schumpeteriana (Schumpeter-Alemania), donde menciona que el rol que juega el cambio tecnológico es generar riqueza para un mundo subdesarrollado (subdesarrollo schumpeteriano), lo cual en contraste con la escuela económica anglosajona, que indica que se debe tener un crecimiento y un comercio en condiciones equitativas para lograr mejorar los niveles de ingreso.

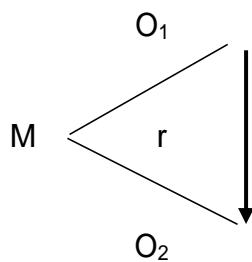
Es por ello la importancia de implementar un buen sistema de información tecnológica hacia los procesos administrativos y de gestión en una entidad del Estado, no solamente para generar riqueza, si no lograr un dinamismo continuo y acercamiento hacia los ciudadanos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación tiene un carácter fundamental, con un enfoque metodológico cuantitativo, de tipo transversal y sin manipulación de variables, lo que corresponde a un diseño no experimental, según lo planteado por Landuaeu (2007), este tipo de investigaciones recoge información numérica en un momento determinado sin manipular de manera intencionada las variables. Asimismo, será de nivel descriptivo y correlacional.

Como esquema se tiene:



Leyenda:

M: Muestra

O1: Variable 1: TICs

O2: Variable 2: Procesos Administrativos y de Gestión

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1 Independiente: Tecnologías de Información en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Variable 2 Dependiente: Procesos Administrativos y de Gestión.

3.3. Población, muestra y muestreo

Es el número total de elementos con características similares, (Hernández et al., 2014) siendo importante conocer este dato para establecer la unidad de análisis.

La población fue conformada por 440 funcionarios de la municipalidad existentes en la base de datos.

Población - 440 Personas.

○ Empleados	198 trabajadores.
○ CAS	195 trabajadores.
○ <u>Locadores de Servicios</u>	<u>47 trabajadores.</u>
Total	440 Trabajadores

*Ver Matriz de Operacionalización en anexo 3.

Muestra

Porción representativa de la población. Existen formas en obtener la muestra ya sea mediante el uso de fórmulas (probabilística) o a través de criterios lógicos (No probabilística). (Mata,1997).

Se hizo uso del muestreo probabilístico simple, para ello se consideró el tamaño de la población finita de 440, aplicando fórmula matemática dando como resultado 48 trabajadores.

- Muestra (n).- Para determinar la muestra utilizaremos la siguiente ecuación:

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

Donde:

n= Muestra.

N=Población del estudio de investigación.

Za = 1.96 al cuadrado (seguridad al 95 %)

P= 15 % proporción esperada. (15 %= 0.15)

q= 1-p (1-0.15= 0.85)

d= 9.6 % es la precisión

Entonces:

$$n = \frac{440*1,95^2*0.15*0,085}{0.096^2 * (440-1) +1,96^2 *0.1*0.85}$$

n= 48 trabajadores.

En total de la muestra fue de 48 trabajadores municipales.

3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

La Encuesta, la cual permitió la obtención de la información sobre la percepción de los funcionarios sobre la utilización de las TICs en los Procesos tanto administrativos como de gestión para posteriormente comprobar las hipótesis propuestas.

Instrumento:

Se aplicó como instrumento el cuestionario compuesto por un total de 10 ítems por variable, cada una de las preguntas fue medida en escala tipo Likert **(Ver Anexo 6)**.

La validación del instrumento, tuvo en consideración la opinión de tres personas expertas: Primer experto: Magister en Gestión Pública, con experiencia el sector público con más de 20 años, siendo trabajador permanente de la entidad, con cargo de Sub Gerente de Catastro y Urbanismo. El segundo experto: Egresado del MBA y empleado del INEI sede Chiclayo, de profesión Estadístico con una trayectoria profesional mayor a los 12 años: Egresado de “Maestría en Administración con mención en Gerencia Empresarial”, profesión Ingeniero de Sistemas, con amplia experiencia en la Administración Pública. Todos validaron la aplicación. **(Ver Anexo 7)**.

3.5. Procedimientos

- Elaboración del cuestionario, para el cual se realizó una adaptación del Modelo Servqual, asimismo fue validado mediante criterio de juicio de expertos.
- Se gestionó ante al alcalde de la Municipalidad, el permiso para el desarrollo del presente tema de estudio.
- Se solicitó el apoyo de la logística de informática y computo de la entidad.
- Se realizó una interacción entre los funcionarios de la municipalidad y los interesados en el presente estudio.
- Se aplicó en los diferentes estamentos municipales el instrumento para determinar el nivel de conocimiento respecto a uso de las TICs y su adaptación a los procesos administrativos y de gestión.

3.6. Método de análisis de datos

Se organizaron todos los datos recopilados en un ahoja de cálculo de

Excel y posteriormente codificados y analizados mediante el programa SPSS® v. 22.0.

De acuerdo a esta data, se obtuvo un valor mínimo de 0,7 lo que equivale a bueno. Asimismo, se determinó la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach.

El método consistió en la aplicación de encuestas y análisis de datos.

3.7. Aspectos éticos.

Se consideró el Código de Ética del Funcionario Público en sus principios, deberes y prohibiciones, tal es así como los principios de respeto, veracidad, deberes como transparencia y discreción.

Se respetó los datos obtenidos de las diferentes consultas tanto teóricas como prácticas y nos lleven al final establecer la verdad, sea cual fuere la información que se obtenga.

IV. RESULTADOS

Respecto al Objetivo General: Determinar la influencia de las tecnologías de información en los procesos administrativos y de gestión de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020.

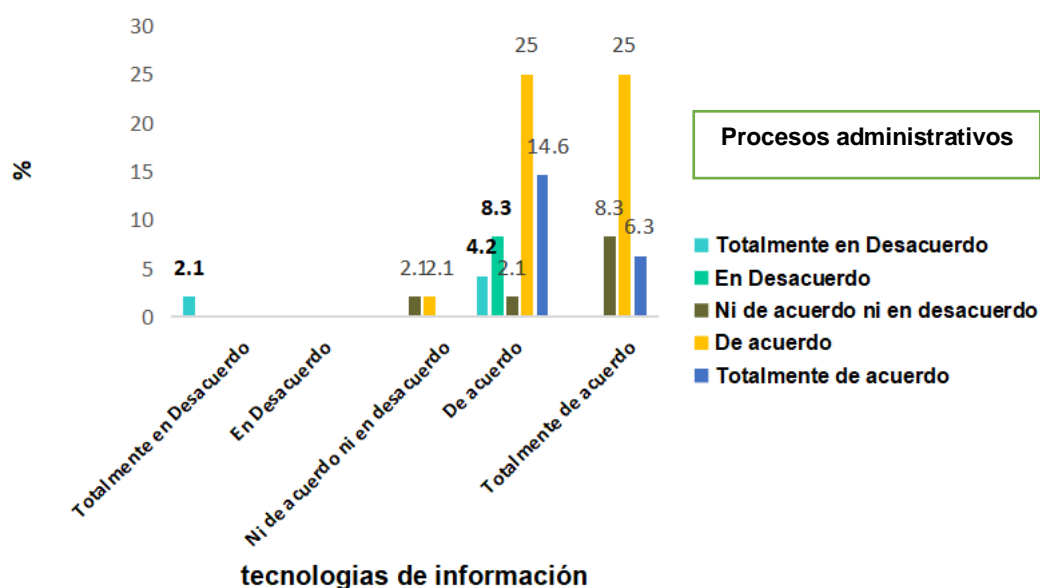
Tabla 1: Tabulación cruzada entre las variables

Tecnologías de Información	Procesos Administrativos y de Gestión										Total	
	Totalmente en Desacuerdo		En Desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Totalmente en Desacuerdo	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%
En Desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	1	2.1%	0	0.0%	2	4.2%
De acuerdo	2	4.2%	4	8.3%	1	2.1%	12	25.0%	7	14.6%	26	54.2%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	4	8.3%	12	25.0%	3	6.3%	19	39.6%
Total	3	6.3%	4	8.3%	6	12.5%	25	52.1%	10	20.8%	48	100.0%

Fuente : Elaboración Propia

La tabla 1 muestra que el 54.2% de los colaboradores calificaron la variable tecnologías de la información en una calificación de acuerdo, seguido del 39.6% que califica totalmente de acuerdo. En cuanto a la primera variable, el puntaje de acuerdo es del 52.1% y totalmente de acuerdo el 20.8%.

Grafico 1.- Tecnologías de la información y Procesos administrativos y de gestión.



Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la **información** de las TICs y su influencia en los procesos administrativos y de gestión en la Municipalidad de Lambayeque.

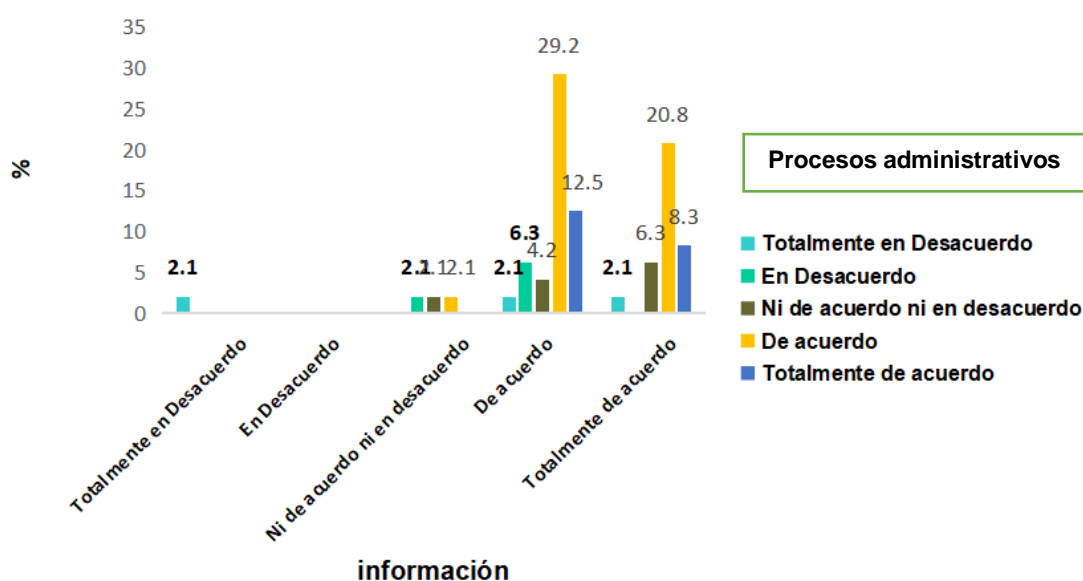
Tabla 2: Tabulación cruzada entre la información y la variable Procesos administrativos y de gestión.

información	Procesos Administrativos y de Gestión										Total	
	Totalmente en Desacuerdo		En Desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Totalmente en Desacuerdo	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%
En Desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%	1	2.1%	1	2.1%	1	2.1%	0	0.0%	3	6.3%
De acuerdo	1	2.1%	3	6.3%	2	4.2%	14	29.2%	6	12.5%	26	54.2%
Totalmente de acuerdo	1	2.1%	0	0.0%	3	6.3%	10	20.8%	4	8.3%	18	37.5%
Total	3	6.3%	4	8.3%	6	12.5%	25	52.1%	10	20.8%	48	100.0%

Fuente : Elaboración Propia

Se observa en la tabla 2, que el 54.2% de los colaboradores calificaron la dimensión “Información” de acuerdo, seguido del 39.6% que califica totalmente de acuerdo. En cuanto a la variable, el puntaje de acuerdo es del 52.1% y totalmente de acuerdo el 20.8%.

Grafico 2.- Información y Procesos administrativos y de gestión.



Objetivo específico 2: Determinar la transacción de las tecnologías de información y su influencia en los procesos administrativos y de gestión en la Municipalidad de Lambayeque.

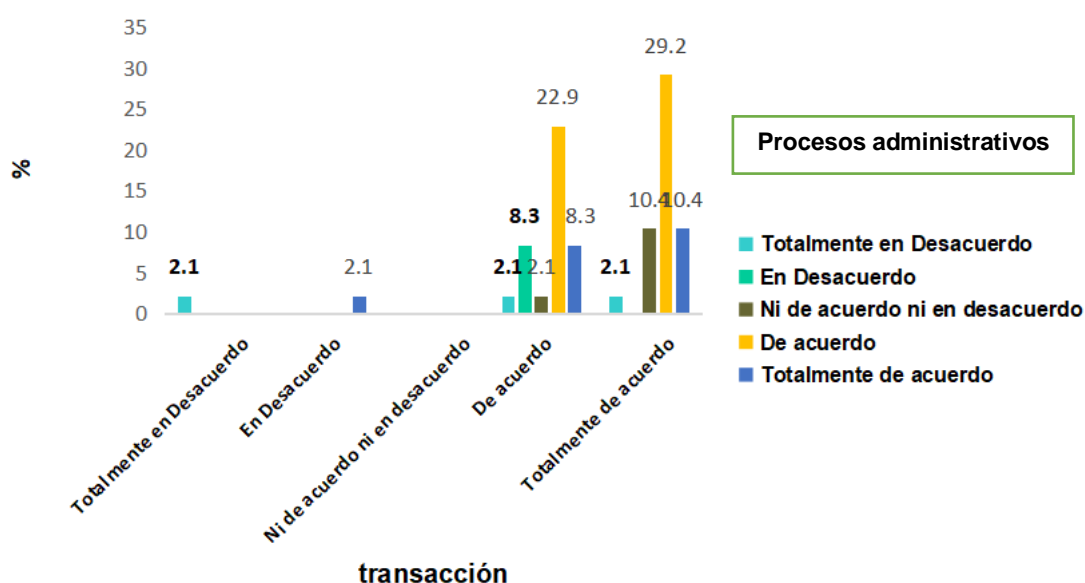
Tabla 3: Tabulación cruzada entre la transacción y la variable Procesos administrativos y de gestión.

transacción	Procesos Administrativos y de Gestión										Total	
	Totalmente en Desacuerdo		En Desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Totalmente en Desacuerdo	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%
En Desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	1	2.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
De acuerdo	1	2.1%	4	8.3%	1	2.1%	11	22.9%	4	8.3%	21	43.8%
Totalmente de acuerdo	1	2.1%	0	0.0%	5	10.4%	14	29.2%	5	10.4%	25	52.1%
Total	3	6.3%	4	8.3%	6	12.5%	25	52.1%	10	20.8%	48	100.0%

Fuente : Elaboración Propia

Latabla 3 indica, que el 51.1% de los colaboradores calificaron la dimensión “Transacción” en una calificación de acuerdo, seguido del 43.8% que califica totalmente de acuerdo. En cuanto a la variable, el puntaje de acuerdo es del 52.1% y totalmente de acuerdo el 29.2%.

Grafico 3.- Transacción y Procesos administrativos y de gestión.



Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la interacción de la tecnología de información y su influencia en los procesos administrativos y de gestión en la Municipalidad de Lambayeque.

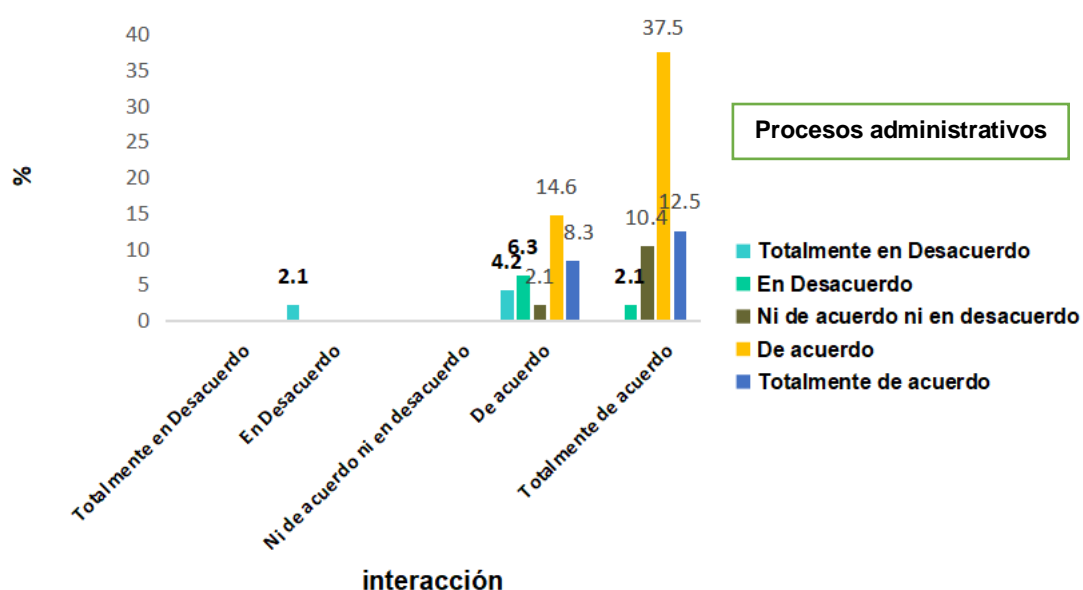
Tabla 4: Tabulación cruzada entre la interacción y la variable Procesos administrativos y de gestión.

interacción	Procesos Administrativos y de Gestión										Total	
	Totalmente en Desacuerdo		En Desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
En Desacuerdo	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
De acuerdo	2	4.2%	3	6.3%	1	2.1%	7	14.6%	4	8.3%	17	35.4%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	1	2.1%	5	10.4%	18	37.5%	6	12.5%	30	62.5%
Total	3	6.3%	4	8.3%	6	12.5%	25	52.1%	10	20.8%	48	100.0%

Fuente : Elaboración Propia

Se observa en la tabla 4, que el 62.5% de los colaboradores calificaron a la dimensión “Interacción” con calificación de acuerdo, seguido del 35.4% que califica totalmente de acuerdo. En cuanto a la variable el puntaje de acuerdo es del 52.1% y totalmente de acuerdo el 37.5%.

Grafico 4.- Interacción y Procesos administrativos y de gestión.



Objetivo específico 4: Determinar la integración entre las tecnologías de información y los procesos administrativos y de gestión en la Municipalidad de Lambayeque.

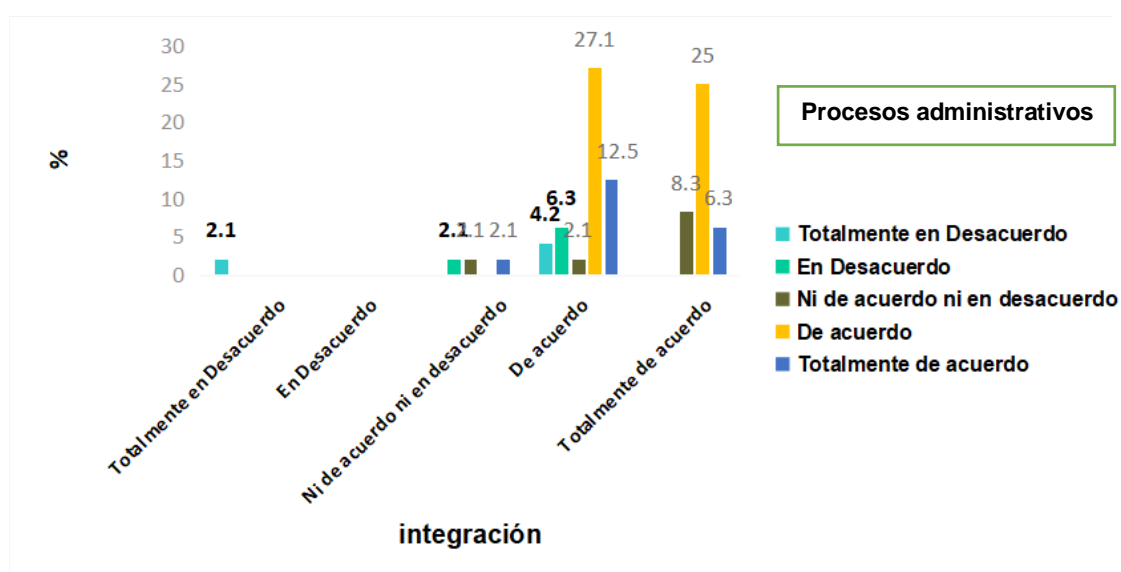
Tabla 5: Tabulación cruzada de la integración y la variable Procesos administrativos y de gestión.

integración	Procesos Administrativos y de Gestión										Total	
	Totalmente en Desacuerdo		En Desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Totalmente en Desacuerdo	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%
En Desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%	1	2.1%	1	2.1%	0	0.0%	1	2.1%	3	6.3%
De acuerdo	2	4.2%	3	6.3%	1	2.1%	13	27.1%	6	12.5%	25	52.1%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	4	8.3%	12	25.0%	3	6.3%	19	39.6%
Total	3	6.3%	4	8.3%	6	12.5%	25	52.1%	10	20.8%	48	100.0%

Fuente : Elaboración Propia

Se muestra en la tabla 5, que el 39.6% de los colaboradores calificaron a la “Integración” de acuerdo, seguido del 51.1% que califica totalmente de acuerdo. En cuanto a la variable, el puntaje de acuerdo es del 52.1% y totalmente de acuerdo el 25.0%.

Grafico 5.- Integración y Procesos administrativos y de gestión.



Objetivo específico 5: Determinar la importancia de la Democracia Electrónica en los procesos administrativos y de gestión en la Municipalidad de Lambayeque

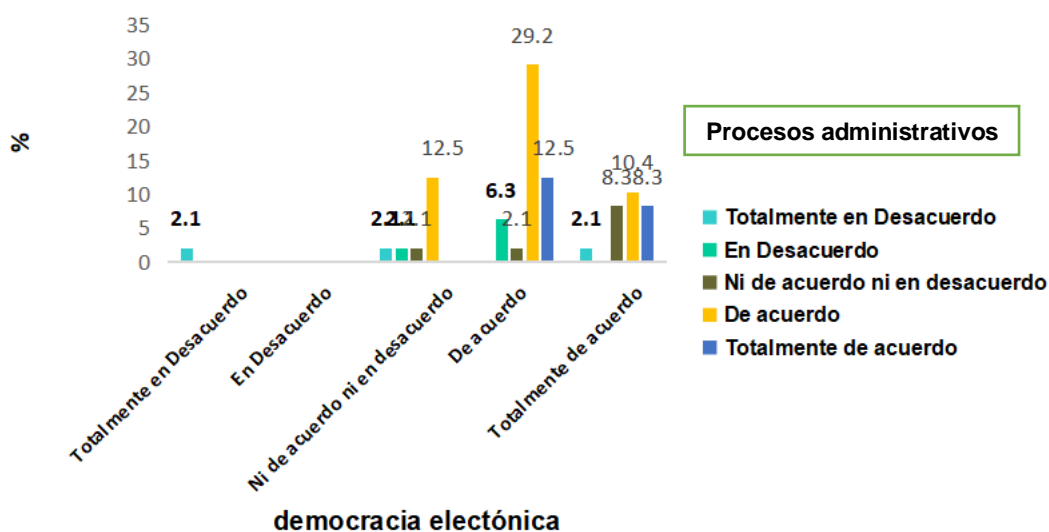
Tabla 6: Tabulación cruzada entre la democracia electrónica y la variable Procesos administrativos y de gestión.

democracia electrónica	Procesos Administrativos y de Gestión										Total	
	Totalmente en Desacuerdo		En Desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Totalmente en Desacuerdo	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%
En Desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.1%	1	2.1%	1	2.1%	6	12.5%	0	0.0%	9	18.8%
De acuerdo	0	0.0%	3	6.3%	1	2.1%	14	29.2%	6	12.5%	24	50.0%
Totalmente de acuerdo	1	2.1%	0	0.0%	4	8.3%	5	10.4%	4	8.3%	14	29.2%
Total	3	6.3%	4	8.3%	6	12.5%	25	52.1%	10	20.8%	48	100.0%

Fuente : Elaboración Propia

Se muestra según la tabla 6, que el 39.2% de los colaboradores calificaron a la dimensión Democracia Electrónica en una calificación de acuerdo, seguido del 50.0% que califica totalmente de acuerdo. En cuanto a la variable, el puntaje de acuerdo es del 52.1% y totalmente de acuerdo el 25.0%.

Grafico 6.- Democracia electrónica y Procesos administrativos y de gestión.



CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis General

Hi: Las tecnologías de información influyen en los Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Ho: Las tecnologías de información NO influyen en los Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Tabla 7: Correlación entre las variables

			Procesos Administrativos.
Rho de Spearman	Tecnologías de información y Procesos Administrativos	Coefficiente de correlación	0,537
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	48

Se muestra en la tabla 7, que las tecnologías de información tiene una influencia positiva media en la variable Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Hipótesis específica 1:

H1: La información influye en los Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020.

Ho1: La información NO influye en los Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020.

Tabla 8: Correlación entre la información y los Procesos Administrativos y de Gestión

			Procesos Administrativos.
Rho de Spearman	Información	Coefficiente de correlación	0,451
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	48

Se muestra según la tabla 8 la relación de asociación medida con el coeficiente Rho de Spearman, observándose moderada relación y ésta fue significativa al nivel del 5% ($p < 0.05$) entre la dimensión información, con la variable Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020.

Hipótesis específica 2:

H2: La transacción influye en los Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020.

Ho2: La transacción NO influye en los Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020.

Tabla 9: Correlación entre la transacción y los Procesos Administrativos y de Gestión

		Procesos Administrativos.	
Rho de Spearman	Transacción	Coeficiente de correlación	0,437
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	48

Se muestra según la tabla 9 la relación de asociación, observándose moderada relación y ésta fue significativa al nivel del 5% ($p < 0.05$) entre la transacción y las TICs en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020.

Hipótesis específica 3:

H3: La interacción influye en los Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020.

Ho3: La interacción NO influye en los Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020.

Tabla 10: Correlación entre la interacción y los Procesos Administrativos y de Gestión.

		Procesos Administrativos.	
Rho de Spearman	Interacción	Coeficiente de correlación	0,493
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral).

Según los resultados de la tabla 10, se muestra la relación de asociación medida con el coeficiente Rho de Spearman observándose moderada relación y ésta fue significativa al nivel del 5% ($p < 0.05$) entre la interacción y los Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020.

Hipótesis específica 4:

H4: La integración influye en los Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020.

Ho4: La integración NO influye en los Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020.

Tabla 11: Correlación entre la integración y la variable Procesos Administrativos y de Gestión

		Procesos Administrativos	
Rho de Spearman	Integración	Coeficiente de correlación	0,528
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	48

Se muestra según la tabla 11 la relación de asociación medida con el coeficiente Rho de Spearman observándose moderada relación y ésta fue significativa al nivel del 5% ($p < 0.05$) entre la integración, con los Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020.

Hipótesis específica 5:

H5: La democracia electrónica influye en los Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020.

Ho5: La democracia electrónica NO influye en los Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020.

Tabla 12: Correlación entre la democracia electrónica y los Procesos Administrativos y de Gestión.

		Procesos Administrativos.	
Rho de Spearman	Democracia electrónica	Coeficiente de correlación	0,477
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	48

Según la tabla 12 la relación de asociación medida con el coeficiente Rho de Spearman observándose moderada relación y ésta fue significativa al nivel del 5% ($p < 0.05$) entre la democracia electrónica, con los Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al Objetivo General, los datos indican que el 54,2% de los participantes expresaron una valoración de "totalmente de acuerdo" para la variable independiente, mientras que el 36,6% afirmaron estar de acuerdo. Respecto a la variable de Procesos Administrativos y de Gestión, el 52,1% de los colaboradores se mostraron completamente de acuerdo y el 25,0% estuvieron de acuerdo.

Además, se observó que más de la mitad de los encuestados se mostraron completamente de acuerdo con la variable tecnologías de la información, aunque manifestaron una satisfacción moderada con el servicio. De este modo, se concluye que existe una percepción favorable hacia las dimensiones evaluadas, como el acceso a la información, la interacción, la transacción, la integración y la democracia electrónica.

En cuanto a la Hipótesis General, los resultados evidencian una relación significativa entre las variables, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,537 y una significancia de 0,000, lo que indica que el uso de tecnologías de información provoca una satisfacción moderada, en la que el empleador demuestra confianza, capacidad de respuesta y empatía hacia el uso adecuado de estos recursos tangibles. Estos hallazgos están en sintonía con lo planteado por autores como Sandoval, Gil y Luna (2015), quienes señalaron que las tecnologías de información deben ser incluidas en las estrategias para potenciar el desarrollo de los gobiernos locales, ya que proporcionan beneficios que mejoran la eficiencia, la eficacia y promueven la participación ciudadana, incrementando la confianza gracias a la transparencia de la información. En línea con esto, Henri Fayol, en su obra *Administración Industrielle et Générale* (1916), destacó que el conocimiento en administración ofrece un valor considerable para el gobierno, sugiriendo que toda organización debe contar con planificación, organización, dirección, coordinación y control. Ambas teorías, la de Sandoval y la de Fayol, encuentran apoyo estadístico en la correlación identificada entre las TICs y los procesos administrativos y de gestión.

Respecto al primer objetivo específico, los resultados muestran que el 54,2% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con la dimensión información, seguido por un 37,5% que está de acuerdo. En cuanto a los procesos administrativos y de gestión, el 52,1% de los colaboradores indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 20,8% se mostró de acuerdo. Además, se observó una percepción favorable hacia la dimensión de información, lo cual es positivo para la Municipalidad, ya que los usuarios valoran positivamente la información proporcionada en su página web y los trámites electrónicos disponibles gracias a la implementación de estas tecnologías.

También los resultados de las hipótesis específicas revelan que la correlación entre la información y los procesos administrativos es positiva, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,451 y una significancia de 0,000. Esto genera una percepción positiva sobre la fiabilidad y capacidad de respuesta que deberían ofrecer los empleados con la integración de herramientas tecnológicas, lo cual podría mejorar tanto los procesos como los trámites administrativos,

conduciendo a una gestión municipal eficiente. Estos resultados están en línea con lo planteado por Sandoval y otros autores (2015) quienes señalan que la información pública o estatal debe estar previamente clasificada y organizada a través de las páginas web y que esto sea de manera exclusiva para garantizar la presencia en internet.

Respecto al segundo objetivo específico, se identificó que el 52.1% de los encuestados se mostró completamente de acuerdo con la dimensión transacción, mientras que un 43.8% manifestó estar de acuerdo. No obstante, en cuanto a la variable de procesos administrativos y de gestión, el porcentaje mayoritario indicó estar totalmente de acuerdo.

Respecto a la segunda hipótesis específica, se determinó que existe una relación moderada entre la transacción y la satisfacción, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.437, siendo estadísticamente significativa con un valor de 0.000. Sin embargo, los colaboradores perciben una baja accesibilidad a los contenidos web, particularmente al utilizar dispositivos móviles para realizar trámites o transacciones en línea, como la obtención de certificados, licencias o el pago de tributos. Según Sabani, Deng y Thai (2019), los portales web gubernamentales no solo deben ofrecer información, sino también permitir transacciones de manera segura, eficiente y ágil, aprovechando la facilidad de interacción que proporciona internet. Estos resultados son similares a los de Montesinos (2017), quien también encontró una correlación positiva moderada entre estas variables, con la transacción mostrando una relación positiva.

En cuanto al tercer objetivo específico, el 62.5% de los empleados calificó la dimensión interacción con "totalmente de acuerdo", mientras que el 35.4% indicó estar de acuerdo. Estos resultados sugieren una percepción baja o regular sobre la interacción, especialmente en la comunicación a través de correo electrónico o asistentes virtuales. En relación con los procesos administrativos y de gestión, el 52.1% de los encuestados expresó estar totalmente de acuerdo, y un 37.5% manifestó estar de acuerdo.

Sobre la tercera hipótesis específica, se encontró una correlación directa con un Rho de Spearman de 0.493 y una significancia de 0.000, lo que indica que la interacción influye positivamente en los procesos administrativos y de gestión.

Aunque los resultados son favorables, se sugiere seguir mejorando, ya que una mayor interacción del usuario con la información virtual podría aumentar su nivel de conocimiento. Estos hallazgos están alineados con Osman y Anouze (2019), quienes señalaron que el uso de los servicios de gobierno electrónico sigue siendo bajo, lo que subraya la necesidad de que los interesados proporcionen información de forma digital.

Con respecto al cuarto objetivo específico, el 39.6% de los empleados calificó la dimensión integración con "totalmente de acuerdo", mientras que el 52.1% estuvo de acuerdo, y solo un 6.3% expresó desacuerdo. Estos resultados indican que la mayoría tiene una percepción media o regular sobre la información proporcionada por la institución, como noticias, eventos o entretenimiento, así como el acceso a una ventanilla única en línea. En cuanto a los procesos administrativos y de gestión, la mayoría manifestó estar de acuerdo.

Finalmente, en relación con la cuarta hipótesis específica, se encontró una correlación positiva moderada con un Rho de Spearman de 0.528 y una significancia de 0.000. Esto indica que la integración influye en los procesos administrativos y de gestión, por lo que es necesario seguir fortaleciendo los aspectos vinculados a la dimensión integración. De acuerdo con Cano y Baena (2015), corresponde a los administradores de los gobiernos locales implementar mecanismos que fortalezcan las competencias digitales de la población, promoviendo una mayor integración y digitalización para lograr un gobierno eficiente. Asimismo, los resultados coinciden con lo señalado por Barrios (2014), quien concluyó que en los procesos de innovación es crucial considerar las necesidades de capacitación del personal en el contexto de la nueva normalidad, el trabajo remoto y mixto, apoyándose en las Tecnologías de la Información para ahorrar tiempo, recursos y esfuerzos.

Finalmente, respecto con el objetivo específico 5 , se determinó que la mitad (50.0%) de los colaboradores indicaron estar de acuerdo con la democracia electrónica, sin embargo el 29.2% indicó estar totalmente de acuerdo, asimismo, el 18.8% la ubica que no está de acuerdo, concluyéndose que la mayor parte de los encuestados tienen una percepción media o regular sobre su participación en las diversas actividades que se programan en el gobierno local, así como cuando se trata de brindar algunas sugerencias o recomendaciones sobre el

tratamiento de la información pública, lo cual permite un mayor nivel de compromiso con la población.

En relación a los procesos de administración y de gestión el mayor porcentaje considera estar totalmente de acuerdo, seguido de los que están de acuerdo con los procesos administrativos brindados. En este aspecto se determinó que existe un nivel de correlación media positiva de 0.477, con lo que se concluye que sí existe influencia entre los procesos administrativos y de gestión con el servicio que se ofrece, sin embargo es necesario indicar que se debe continuar dando énfasis en la mejora de los servicios apoyados en las plataformas digitales, dado que de acuerdo con Hujran; Mutaz; Chatfield y Migdadi (2015), que indicaron que los gobiernos continúan optimizando el proceso de rendir cuentas de manera transparente y acercar los servicios públicos a la población, todavía existen brechas en la adopción de tecnología en los servicios públicos principalmente en la población de bajos recursos económicos, esta situación es reconocido a nivel mundial por países con alto desarrollo y países emergente; por lo que se debe de tener en cuenta que se necesita potenciar las diversas perspectivas tanto socio-tecnológicas como políticas y culturales.

Finalmente podemos decir que se determinó relación directa entre las variables, esto trae como resultado que el colaborador tenga una percepción media o regular de todos los beneficios que tiene consigo el uso de las plataformas de gobierno electrónico (e-gobierno) en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

VI. CONCLUSIONES

- Se identificó que las Tecnologías de la Información influyen en los Procesos Administrativos y de Gestión de la Municipalidad Provincial de Lambayeque en 2020, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.537 y una significancia de 0,000, lo cual representa una correlación positiva moderada.
- Asimismo, se halló una relación entre la información proveniente de las TICs y su impacto en los procesos administrativos y de gestión en la misma institución, con un Rho de Spearman de 0.451 y una significancia de 0,000, mostrando también una correlación moderada.
- Por otro lado, se observó que las transacciones relacionadas con las tecnologías de la información influyen en los procesos administrativos y de gestión de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, con un Rho de Spearman de 0.437 y una significancia de 0,000, lo que indica una relación moderada.
- También se detectó una correlación entre la interacción a través de las tecnologías de la información y su influencia en los procesos administrativos y de gestión, con un Rho de Spearman de 0.493 y una significancia de 0,000, evidenciando una relación moderada.
- Además, se determinó una relación de integración entre las tecnologías de la información y los procesos administrativos y de gestión, con un Rho de Spearman de 0.528 y una significancia de 0,000, lo cual muestra una correlación positiva moderada.
- Finalmente, la importancia de la Democracia Electrónica y su impacto en los procesos administrativos y de gestión fue establecida con un Rho de Spearman de 0.477 y una significancia de 0,000, lo que también señala una correlación moderada.

VII. RECOMENDACIONES

- Al existir relación directa entre las variables, se recomienda afianzar en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, el uso de las tecnologías de la información, dotando de equipo de informático, actualizado, plataformas digitales, sistemas de redes, banda ancha, así como capacitar a los empleados y usuarios en general, y así lograr consolidar un Gobierno Electrónico en bienestar al ciudadano.
- Asimismo, para el uso adecuado y óptimo de las TIC, se recomienda que las gerencias involucradas asignen recursos para fortalecer el servicio, dotando de infraestructura física tecnológica, buscadores webs amigables, almacenamiento de la data y seguridad de la información, asimismo ejerzan su facultad de supervisión y control para dar continuidad de manera óptima y de calidad a los procesos administrativos y de gestión.
- Por otra parte, para optimizar los medios de transacción se debe habilitar una plataforma de pago electrónico a través de todos los dispositivos digitales, para el pago de arbitrios, obtención de certificados en línea, licencias, esto ayudaría a incrementar la recaudación evitando costos innecesarios al usuario al tener que trasladarse a una oficina o agencia bancaria. En esta nueva normalidad la Municipalidad debe generar estrategias que consoliden a futuro los tramites virtuales.
- Al personal de Soporte Informático, se recomienda crear un banco de datos (BIG DATA) de los usuarios, así como generar una métrica de los servicios que requieren los ciudadanos para diseñar estrategias que permitan interactuar de manera dinámica, en tiempo real con ellos.
- Se recomienda integrar los servicios que brinda esta institución en una Ventanilla Única, lo que se pretende es llegar a la sistematización del 100% de los diversos procesos municipales.
- Finalmente, en referencia a democracia electrónica, la Municipalidad Provincial de se requiere definir políticas locales de corto y mediano plazo que promuevan la participación ciudadana de manera activa. Igualmente se debe sensibilizar a los funcionarios públicos del uso adecuado de las TIC.

REFERENCIAS

Alonso Carillo Mayerline Yulissa; Tesis “Tecnologías de Información y comunicación en la satisfacción de usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Babahoyo, 2020”.

Andrea López, la nueva gestión pública- Algunas precisiones para su abordaje conceptual, INAP, Argentina.

Androutsopoulou, A.; Karacapilidis, N. & Loukis, E. Transforming the communication between citizens and government through AI-guided Chabot's, Grecia, 2018

Arias, A. Calidad de los servicios y satisfacción del usuario. 2013.

Arias, V. (2002). Los servicios públicos municipales y su concesión administrativa. México: INAP.

Argyres, N. (1999). The Impact of Information Technology on Coordination.

Organization Science, 10(2),162-180.

Armstrong, G. y Kotler, P. Principes de marketing. 2013.

Banco Interamericano de Desarrollo (2011) Conexiones del desarrollo: las TIC en América Latina. Ideas para el Desarrollo en las Américas. Enero – abril, 2011. Recuperado el 05 de marzo de 2014, de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=35778944>.

- Barrios, Delia Ávila. (2014). El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana.
- Bravo L. y et al. (2008) Análisis de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (tic's) en México. UNAM. Recuperado el 02 de marzo de 2014, de http://www.paginaspersonales.unam.mx/files/150/TIC_en_Mexico.pdf
- Batista C. (2003) Las TIC para la Gobernabilidad: La contribución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a la gobernabilidad local en América Latina. UNESCO. Recuperado de http://portal.unesco.org/ci/fr/files/11316/10692492095Batista_report_esp_final.pdf/Batista_report_esp_final.pdf
- Brown, M., & Brudney, J. (2004). Las TIC's en la administración pública. OECD: Gant, & Johnson.
- BURGIN, M. (2010). Theory of Information: Fundamentality, Diversity and Unification. Singapore: World Scientific Publishing.
- BURGIN, M. (2003). Information Theory: a Multifaceted Model of Information. Entropy, 5, 146-160.
- Cabero, J. (1998). Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas. España: Grupo Editorial Universitario.
- Cano, J.A. y J.J. Baena. (2015). Tendencias en el uso de las tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional, Estudios Gerenciales.
- CASTEIS, Manuel. (2005): La Era de la Información. Madrid, Alianza Editorial.
- Castillo de la Peña. (2010). En Metodología para la elaboración del trabajo científico (págs. 228 - 229). México.

- Chang, C., & Keisler, J. (1990). Teoría de modelos. New York: Elsevier Science.
- Dyer, J., & Nebeoka, K. (2000). Creating and Managing a High Performance Knowledge-Sharing Network. *Strategic Management Journal*, 21(3), 345-368.
- Edwards, C., Ward, J., & Bythesway, A. (1998). *Fundamentos de Sistemas de Información*. Madrid: Prentice Hall.
- Elaine Kamarck. (2004). *Government Innovation Around the World*, Faculty Research Working Papers Series, Harvard University, School of Government. EE.UU.
- Epifanio Fernandez Ramos, Tesis, "Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016".
- Espinoza Sotomayor Roberto, Artículo de la Revista *Vision Gerencial*: "El Fayolismo y la Organización Contemporánea"
- Eva ALADRO, *La Teoría de la Información ante las nuevas tecnologías de la comunicación*, Madrid, 2011.
- Fernández, F., Narez, R., & García, L. (2008). En *Metodología de la investigación en ciencias sociales* (págs. 54 - 58). México: Grupo Editorial Patria.
- García, B. (2000). *Sistemas de Información en la Empresa*. Madrid: Pirámide.
- García, C. (2005). *La investigación tecnológica. Investigar, Idear e Innovar en Ingenierías y Ciencias Sociales*. México: Limusa Noriega.
- Henri Fayol (1916), "Administración Industrielle et Générale"
- Hernández, S., Fernández C., & Baptista L. (1997). *Metodología de la investigación*, (1ra. Ed.). Colombia: McGraw Hill.
- Hujran, O; Mutaz, M; Chatfield A; Migdadi M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use.

José Ramón Vilana Arto Carlos Rodríguez Monroy, Marco Teórico de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Redes Virtuales de Fabricación Global-2010.

Nicolás O. (sin año) Historia de las Tecnologías de Información y Comunicación. Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad. Argentina. Centro de Estudios sobre Ciencia, Desarrollo y Educación Superior. Recuperado de http://www.revistacts.net/files/Portafolio/alamo_editado.pdf

Osman, I.; Anouze, A. (2019). A cognitive analytics management framework for the transformation of electronic government services from users' perspective to create sustainable-shared values, Libano.

Patiño, I. (2012). Sistemas de información y los servicios públicos municipales. España: Editorial Academia Española.

Philip Kotler, Dirección de Mercadotecnia, 2003. Acceso universal a las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las zonas rurales del Perú. Recuperado desde: <https://goo.gl/cO1xQF>.

REINERT Erik. El Rol de la tecnología en la creación de países ricos y pobres : el subdesarrollo en un sistemas chumpeteriano. CEPAL. "Desarrollo productivo en economías abiertas"-Cap 6 Políticas para promover la innovación y el desarrollo tecnológico . Junio 2004.

Roca Santiago y Simabuko Luis. "Natural Resources, Industrialization and Fluctuating Standard of Living in Peru, 1950 - 1997: A Case Study of Activity Specific Economic Growth", in Reinert Erik(Ed), Globalization, Economic Development and Inequality, Edward Elgar, 2004.

Rodriguez, G., Gil, F., & García, J. (1996). Metodología de la investigación cualitativa. Málaga: ALJIBE.

Sabani, A.; Deng H., Thai V. (2019). Evaluating the Development of E-Government in Indonesia.

- Sandoval S. Gobierno electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet Local en México. Recuperado desde: <https://goo.gl/bL4XVT>. 2008.
- Sandoval, R.; Gil J. y Luna L. (2015). Avances y Retos del Gobierno Digital en México.
- Semenov A. (2005) Las tecnologías de la información y la comunicación en la enseñanza. UNESCO, Recuperado de. <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001390/139028s.pdf>
- Silver Jean Guevara Vela, Breithner Aquituarí Pua, Tesis, "Sistema de gobierno electrónico online y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017"
- Tirole, J. Economía digital: los desafíos para la sociedad. En La economía del bien común. Madrid, 2017.
- Urquiza A y Suarez A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación, en Contribuciones a las Ciencias Sociales.
- Valdés D. y Guzmán A. (2010). Gobierno móvil en administraciones locales: Conceptos, desarrollo y seguridad. Recuperado desde: <https://goo.gl/LFXPs1>. Villanueva J. (2010).
- Vito Tanzi, Artículo, El papel del Estado y la calidad del sector público, revista de la CEPAL 71, agosto 2000.
- Yamaguchi M. (1994) Comunicación, cultura y tecnología de Japón. Tradición y futuro. Comunicación y Sociedad. No 20, enero-abril de 1994. Universidad de Guadalajara.
- Zapata, O. (2005). Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas. México: Pax México. Recuperado de: <https://goo.gl/abDiri>

ANEXOS

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala/Valor
Variable 1 (X) (Independiente) Tecnologías de Información	Las tecnologías de información son consideradas como una estrategia que ofrece oportunidades para la transformación de las actividades de las administraciones públicas, otorgando diversos beneficios como eficacia, eficiencia, transparencia, minimizando las malas prácticas gubernamentales, y sobre todo facilitando la interrelación con los ciudadanos. Sandoval, R.; Gil J. y Luna L. (2015)	Las tecnologías de información se componen de cinco dimensiones, contando con indicadores en cada una de ellas que permiten su medición.	Información (X1)	Publicidad	Ordinal
				Campañas municipales	
				Buscador web	
				Actualización de Información	
			Transacción (X2)	Participación Política	
				Móvil	
				Trámite online	
			Interacción (X3)	Certificado Digital	
				Pagos por red	
			Integración (X4)	E-mail municipal	
				Teléfono fijo y móvil Municipal	
			Democracia electrónica (X5)	Sistema Integrado Electrónico	
				Comunicación	
Participación ciudadana					
Variable 2 (Y) (Dependiente) Procesos Administrativos y de Gestión	Los Procesos Administrativos y de Gestión se enfocan en la estructura y en las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia, siendo un proceso continuo de evaluación. Henri Fayol (1916)	Los procesos administrativos y de gestión contienen cuatro dimensiones, asimismo contiene indicadores en cada una de ellas permitiendo realizar la medición de la variable.	Planeación (Y1)	Procedimiento	Ordinal
				Presupuesto	
			Organización (Y2)	Especialización	
				Atención al usuario	
			Dirección (Y3)	Liderazgo	
				Comunicación	
			Control (Y4)	Supervisión	
				Verificación del desempeño	

Anexo 4: Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario Tecnologías de Información - Procesos Administrativos y de Gestión

Nombre: Sexo: Masculino()

Femenino() Edad:..... Fecha:

Tiempo con la institución MPL :años..... meses Área:

.....

Instrucciones: Los temas enlistados a continuación describen experiencias recientes en cuanto a Influencia de las Tecnologías de Información, en los Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020. Por favor lea cada tema y piense qué tanta valoración está de acuerdo a la siguiente escala.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
X1. Considera que el ciudadano debe acceder a información sobre temas de carácter público.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
X1. La MPL debe contar con indicadores de realización de trámites por la Web y cobertura de servicios específicos	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
X2. Los tramites en la nueva normalidad deben ser simplificados y entendibles	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
X3. Es necesario capacitar al personal en el campo de las TIC para el uso de la plataforma implementada	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
X4. Considera que la MPL debe atender en la nueva normalidad de manera oportuna	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
X4. La MPL debe mejorar continuamente sus forma de organizarse en la nueva normalidad	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
X4. La MPL debe promover el uso del correo electrónico para responder a las	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

solicitudes de acceso a la información.					
X5. Se debe establecer sanciones a funcionarios en caso de obstrucción del derecho de acceso a la información	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
X5. Se debe evaluar la participación de los actores internos (equipos de la MPL) y externos (ciudadanos) en la evaluación de resultados.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Y1: En la nueva normalidad la MPL se observa mejoramiento de la gestión administrativa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Y1: En la nueva normalidad los tiempos de proceso en los trámites actuales para los usuarios son iguales a los tiempos anteriores a la pandemia COVID-19.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Y1: La MPL debe promover la vigilancia y fiscalización de la utilización de recursos públicos de las acciones institucionales	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Y2. Los miembros de la MPL deben mantener una comunicación efectiva entre sí y tener buena disposición ante la nueva normalidad.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Y2: La MPL hace de conocimiento público los avances logrado de la gestión municipal	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Y3. La MPL debe ejercer acciones de vigilancia ciudadana que fomente la lucha contra la corrupción estatal y privada	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Y3. Las direcciones de las MPL deben poseer diversas habilidades en el pensamiento	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

estratégico orientado a resultados interpersonales y objetivos ambiciosos					
Y4. El portal de la MPL debe brindar tutoriales para sobre cómo utilizar el portal municipal.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Y4. Se deben realizar reuniones periódicas de trabajo ya que es un mecanismo efectivo de seguimiento donde cada responsable informa sobre el cumplimiento de sus tareas y metas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Y4: La MPL debe planificar la existencia de actividad de ayuda mutua con el ciudadano – crear círculos de retroalimentación (feedback)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Y5. La MPL cuenta con herramientas tecnológicas sofisticadas de última generación	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Gracias por su colaboración

Anexo 5: Matriz de validación de instrumentos

JUICIO DE EXPERTOS:

TESIS: “INFLUENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, 2020”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: “TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN”

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.																				X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																				X	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																				X	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				X	

JUICIO DE EXPERTOS:

TESIS: "INFLUENCIA DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTION EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE,2020"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: "TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION"

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES	
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.																					X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																					X	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																					X	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																					X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X			

JUICIO DE EXPERTOS:

TESIS: "INFLUENCIA DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTION EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE,2020"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: "PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTION"

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.																					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																					X
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																					X
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					X

JUICIO DE EXPERTOS:

TESIS: “INFLUENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE,2020”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: “TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN”

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.																					X
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																					X
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																					X
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																					X
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					X

JUICIO DE EXPERTOS:

TESIS: “INFLUENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE,2020”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: “PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTIÓN”

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES	
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.																					X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																					X	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																					X	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																					X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X			

ANEXO 5

Confiabilidad alfa de Cronbach del cuestionario 0.917

Relación de las Tecnologías de Información, en los Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020

	Promedio	DE	1	2
1. Tecnologías de Información	4.331	0.635	1	0.542*
2. Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad	3.767	0.631		1

Confiabilidad alfa de Cronbach del cuestionario 0.917

Fuente: Cuestionario Tecnologías de Información Nueva Normalidad - Procesos Administrativos y de Gestión

Elaboración propia

* Significativa $p < 0.05$, correlación Pearson de sumas puntuaciones

Los indicadores descriptivos de las variables analizadas, denotan que las consultas de tecnologías de la información presentaron mayores calificaciones que las respuestas de la variable procesos administrativos y de gestión en la municipalidad que denotaron en algunas consultas (Anexo 3) respuestas cercanas al estar en desacuerdo.

El instrumento aplicado presentó una alta confiabilidad (0.917) por lo que fue factible realizar un análisis para medir la relación de asociación medida con el coeficiente Pearson que resulto que las variables se observa una moderada relación y ésta fue significativa al nivel del 5% ($p < 0.05$) entre las Tecnologías de Información, en los Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020.

Yo, Juan José Saavedra Olivos docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada "Influencia de las Tecnologías de la Información en los Procesos Administrativos y de Gestión en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020" del estudiante SIME SANTAMARÍA, ARASELY ALEJANDRINA constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Piura, 26 Agosto, 2024



Dr. Saavedra Olivos Juan José

DNI: 03874808

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------