



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Competencia digital de servidores y eficiencia de los procesos administrativos de la
Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Palacios Paulino, Jessy Estefany (ORCID: 0000-0002-7610-4880)

ASESOR:

Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar (ORCID: 0000-0002-3475-8325)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHIMBOTE - PERÚ

2021

Dedicatoria

En memoria a mi Padre, Manuel Palacios
Castillo, por ser mi fuerza y fortaleza.

Jessy Estefany.

Agradecimiento

Al Dr. Roque Wilmar Florián Plasencia, quien con su experiencia profesional y asesoramiento me ha guiado en la realización de la presente investigación.

La autora.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice del contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. Asignación de Personal de la Municipalidad del Santa, según sexo	14
Tabla 1. Distribución de la Muestra de estudio de los servidores de la Municipalidad del Santa según, clasificador de cargo y sexo.	15
Tabla 2. Distribución de los niveles de competencias digitales de los servidores y variables de caracterización: Sexo y grupo etario.	21
Tabla 3. Distribución de los niveles de los niveles de competencias digitales de los servidores y variables de caracterización: Frecuencia de nivel educativo	22
Tabla 4. Distribución de los niveles de eficiencia de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa, según clasificación del cargo.	23
Tabla 5. Distribución de los niveles de eficiencia de los procesos administrativos, según sexo.	23
Tabla 6. Relación entre los niveles de competencias digitales de los servidores y eficiencia de los procesos administrativos.	25
Tabla 7. Prueba estadística de correlación tau b de kendall entre los niveles de las competencias digitales y la eficiencia de los procesos administrativos.	25
Tabla 8. Prueba estadística de correlación de Spearman entre las competencias digitales y la planificación en la Municipalidad Provincial del Santa	27
Tabla 9. Prueba estadística de correlación de Spearman entre las competencias digitales y la dirección en la Municipalidad Provincial del Santa.	27
Tabla 10. Prueba estadística de correlación de Spearman entre las competencias digitales y el control en la Municipalidad Provincial del Santa.	28
Tabla 11. Resumen de las pruebas de hipótesis de correlación entre las competencias digitales de los servidores y las dimensiones de la eficiencia de los procesos administrativos.	30

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Nivel de competencias digitales de los servidores de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.	19
Figura 2. Nivel de competencias digitales de los servidores de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021	20
Figura 3. Nivel de eficiencia de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.	21
Figura 4. Nivel de eficiencia de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.	24
Figura 5. Dispersión entre las puntuaciones de competencias digitales y eficiencia de los procesos administrativos.	26

Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la competencia digital de los servidores y la eficiencia de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial del Santa, 2021. Para su desarrollo se utilizó el tipo de estudio relacional con diseño no experimental, transversal descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 535 servidores públicos de la Municipalidad Provincial del Santa, y mediante una muestra probabilística aleatoria estratificada se trabajó con 224 unidades de estudio y mediante la técnica de la encuesta se aplicó los instrumentos: Escala valorativa de la competencia digital de los servidores y la escala valorativa de la eficiencia de los procesos administrativos. Entre sus resultados, se determinó que el 38% de servidores perciben un nivel regular de sus competencias digitales y a la vez un 46 % un nivel medio de los procesos administrativos. Concluyendo, que existe una relación directa de nivel fuerte ($r=0,735$) y significativa ($0,01$) entre la competencia digital de los servidores y la eficiencia de los procesos administrativos.

Palabras clave: Competencia digital, procesos administrativos, servidores públicos.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the digital competence of servers and the efficiency of administrative processes in the Provincial Municipality of Santa, 2021. For its development, the type of relational study with non-experimental design was used, descriptive correlational cross-sectional. The population was made up of 535 public servants of the Provincial Municipality of Santa, and through a stratified random probabilistic sample, 224 study units were used and the following instruments were applied using the survey technique: Assessment scale of the servants' digital competence and the rating scale of the efficiency of administrative processes. Among its results, it was determined that 38% of servers perceive a regular level of their digital skills and at the same time 46% a medium level of administrative processes. Concluding, that there is a direct relationship of strong level ($r = 0.735$) and significant (0.01) between the digital competence of the servers and the efficiency of the administrative processes.

Keywords: Digital competence, administrative processes, public servers.

I. INTRODUCCIÓN

En el marco de la gestión pública, los procesos administrativos contribuyen a una organización más eficaz, así como a la gestión de servicios que se prestan por medio de procesos de simplificación administrativa agilizando de esta forma, los diferentes trámites que llevan a cabo los ciudadanos. De manera que, “los procesos administrativos son como el flujo continuo e interrelacionado de las diligencias que se desarrollan dentro de una estructura institucional” (Esteve, 2014, p. 42), constituyendo así un factor fundamental para incrementar el nivel de productividad de la entidad pública, lo que significará que los recursos materiales, así como humanos sean más efectivos.

Los cambios en el desarrollo de los procesos administrativos de las entidades públicas, han influido significativamente en las nuevas formas de competencias en los trabajadores respecto al servicio que brindan; con el objeto de dar velocidad y un simple ingreso a los servicios públicos que se ofrece, no obstante, en varios casos, mencionada tecnología solamente es considerada como aparato técnico para la logística, más no como mecanismo para contribuir con una mejor atención a los ciudadanos que asisten a la municipalidad (Moratto, 2015). Olvidando así que, las destrezas para estos trámites y un óptimo servicio público son elementales para conseguir una correcta comunicación, además de una eficiente atención.

Por otro lado, algunos organismos internacionales como la Unión Europea, la OCDE, así como las Naciones Unidas, señalaron la utilidad y el valor de la competencia digital de servidores en el sector público para potenciar y mejorar la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos. Sin embargo, la administración pública en diversos países de Latinoamérica, no ha conseguido el nivel que requieren los cambios que ha experimentado la sociedad, así como la tecnología, provocando que el ciudadano no disponga de información veraz y oportuna acerca de los recursos que las entidades tienen para atenderlos (Jeldres, 2009). Es por ello que, desde la Unión Europea se están promoviendo varias estrategias para reducir esta brecha digital, como el Plan de Acción de Educación Digital (Comisión

Europea, 2017) cuyo propósito principal es potenciar el despliegue de las competencias digitales necesarias para vivir y trabajar en una época de renovación digital.

A pesar de ello, en el plano nacional se realizaron estudios acerca de la gestión, uno de ellos fue, la investigación perteneciente a la Universidad del Pacífico, la cual llegó a la conclusión que los gobiernos tanto regionales como municipales poseen enormes deficiencias en cuanto a los procesos administrativos, lo que es producto de la carencia de conocimiento veraz acerca de las técnicas con las que dispone el gobierno, todo ello porque no se prevén los límites de estas técnicas (Sánchez, 2014). Desde esta perspectiva, es apreciable que se originen ciertas situaciones inoportunas que posteriormente generen inconvenientes superiores, debido a la falta de procedimientos verificables además de transparentes en la gestión municipal.

No obstante, a nivel local, en la municipalidad, “el personal administrativo no pasa por un proceso de selección, puesto que, principalmente, el personal que trabaja en esta clase de instituciones, es captado considerados como gente de confianza de la administración de momento” (Stoner, 2014, p. 77). Por otra parte, se encontraron que los funcionarios públicos se encuentran en un nivel bajo sobre el empoderamiento digital; revelando que casi nunca emplean las potencialidades y ventajas de las tecnologías de la comunicación para poner atención a los requerimientos de los ciudadanos que atienden las entidades públicas.

Esta municipalidad se localiza en la jurisdicción de la provincia del Santa, de Chimbote, pese a tener una infraestructura actualizada, su administración no dista mucho de la verdad. De ahí, el valor de hacer dichos estudios, para lograr decidir los componentes positivos y negativos que influyen en esa administración, de esa manera, se hace un análisis sobre las competencias digitales de los servidores, puesto que podría ser uno de los componentes que podrían influir en la correcta atención de los usuarios de la entidad.

En tal sentido, se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias digitales de los servidores y eficiencia de los procesos administrativos en la Municipalidad del Santa, 2021?

El presente estudio es conveniente para la institución ya que la información resultante de este trabajo, así como las conclusiones a las que se llegó, sirven de conocimiento acerca del manejo de los procedimientos administrativos que lleva a cabo la municipalidad, permitiendo así demostrar su relación con la competencia digital de servidores. Además, la investigación será de importancia social, ya que los ciudadanos de Chimbote serán beneficiados y como actores principales de este tema de estudio, hacen relevante el hecho de contar con adecuados y eficaces procedimientos administrativos, consiguiendo de esta manera que la Municipalidad brinde un mejor servicio.

Por otra parte, se considera un aporte teórico por el análisis que se realiza en toda la tesis, el cual posibilita tener mayor conocimiento en el tema. El trabajo suscita implicaciones prácticas porque el estudio permite conocer que cambios organizacionales y productivos podrían realizarse, con el fin de ser más eficiente y conseguir un mejor desempeño de los servidores ediles y de esta manera mejorar la atención al usuario en las instituciones públicas. En relación a la utilidad metodológica, este trabajo aplicó cuestionarios y el diseño, así como la información recolectada que podrá ser usada como modelo de orientación para investigaciones que estudien algunas de las variables, de modo que les permita considerar otras dimensiones de acuerdo al enfoque de estudio.

De esta manera, se planteó el objetivo general: Determinar la relación que existe entre las competencias digitales de los servidores y la eficiencia de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021. Y como objetivos específicos:

Describir el nivel de competencias digitales de los servidores de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021. Describir el nivel de eficiencia de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

Determinar la relación que existe entre las competencias digitales de los servidores y la dimensión de planificación de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.
Determinar la relación que existe entre las competencias digitales de los servidores y la dimensión de coordinación de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.
Determinar la relación que existe entre las competencias digitales de los servidores y la dimensión de dirección de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.
Determinar la relación que existe entre las competencias digitales de los servidores y la dimensión de control de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

De la formulación de la hipótesis:

Ho: No existe una relación directa y significativa entre las competencias digitales de los servidores y la eficiencia de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

Hi: Existe una relación directa y significativa entre las competencias digitales de los servidores y eficiencia de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con el objeto de conocer el avance de las investigaciones en el tema en cuestión, se consideró como trabajos previos internacionales a, González et al. (2020) en su artículo de investigación titulado “Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la ciudad de Quevedo”, el cual siguió un enfoque cualitativo-cuantitativo, y diseñó un cuestionario, evidenciando así los problemas que afectan a los procesos administrativos, lo que conlleva al incumplimiento de las metas que se planteó en un inicio, además de una mala ejecución de labores por desconocimiento y una mala calidad de servicio. Concluyendo así que, existe un grado significativo en cuanto a la falta de conocimiento de las etapas que comprende el proceso administrativo y la ejecución de labores, lo que impide el éxito de la compañía y liderazgo organizacional.

Por otro lado, Manríquez (2019) en su investigación de posgrado titulado “El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México”, siguiendo un enfoque cuantitativo para analizar el vínculo entre el ciudadano y la administración pública, donde se evidenció que existe un escaso empleo de tecnologías e integración y ejecución correcta de las TIC, lo que conlleva a una mala gestión e impide que la organización pueda tomar buenas decisiones. Además de, no reconocer los beneficios potenciales que trae consigo el uso de las competencias digitales. Concluyendo que, los gobiernos locales y municipales que tienen más contacto con la población, son los responsables de reformar y modernizar las necesidades jurídicas que presenten, y promover que la población pueda involucrarse.

Así mismo, Moreno y López (2018) en su artículo de investigación titulado “Gestión de un control administrativo en cooperativas de transporte urbano en la ciudad de Guayaquil”, basado en un enfoque cuantitativo, donde se diseñó un cuestionario hacia la directiva, demostrando que vienen desarrollando sus actividades administrativas de forma empírica, ocasionando irregularidades en los procesos administrativos y un mal uso de sus recursos. Teniendo como conclusión que, la mala ejecución del proceso administrativo, ocasiona que el colaborador no

contribuya al desarrollo de la organización, por lo que es necesario que conozcan el ambiente donde trabajan, para evitar problemas e incrementar la productividad.

Finalmente, Jiménez, Martelo y Jaimes (2017) en su artículo de investigación que lleva por título “Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital”, se realizó un análisis cuali-cuantitativo hacia 35 funcionarios públicos. El análisis cualitativo evidenció los aspectos sociodemográficos de los encuestados. Por otro lado, el análisis cuantitativo logró identificar que, existe un mal empleo de competencias digitales, desaprovechando los beneficios de las TIC por parte de los funcionarios. Ocasionando así que, haya deficiencias en el servicio que ofrecen y la insatisfacción de los clientes. Como conclusión, se mostró que la mayoría de las veces no hacen uso de los beneficios del TIC, ya que ayuda a responder necesidades sociales, en materia de servicios gubernamentales. Los resultados cualitativos respondieron a rasgos sociodemográficos de la población estudiada.

Como trabajos previos nacionales se tuvo a, Rivas (2019) en su artículo de investigación que lleva por título “Tecnologías de la Información y Comunicación, la Eficiencia y Transparencia, de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, 2019”, siguió un enfoque cuantitativo para analizar la correlación entre sus variables, teniendo una muestra de 117 funcionarios y 154 de la administración. Evidenciando que, la media manifestó que el empleo de TIC no se ejecutaba correctamente y que era deficiente, de acuerdo con los funcionarios. Por otro lado, los administrativos encuestados, manifestaron también, que el empleo de la TIC no era la correcta y la mitad estaba de acuerdo que no era eficiente la ejecución de la misma. Concluyendo que, la utilización de las TIC está vinculada con la transparencia y eficiencia, con una correlación de 0.8, demostrando la influencia en la que inciden.

Por otro lado, Barrera y Ysuiza (2018) en su artículo de investigación titulado “Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018”, siguiendo un enfoque cuantitativo para analizar la influencia de sus variables, demostrando que, los trabajadores no ejecutan sus labores correctamente y que casi en la totalidad manifestaron que el servicio es

malo, estableciendo así una correlación significativa entre las variables. Concluyendo que, existe una relación estrecha entre gestión administrativa y el servicio que brindan es fuerte, habiendo una correlación de 0.872.

A nivel local se tuvo, a Pagola (2019), en su investigación de posgrado titulado “Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2017”, siguió un enfoque cuantitativo, mediante cuestionarios para 94 colaboradores. Se obtiene que, casi la media de los colaboradores encuestados confirmó que, las auditorías y los procesos administrativos se consideraron como buenos, comprobando que existe una correlación entre dichas variables. Concluyendo que, existe una relación significativa (Pvalor = 0.000), y en cuanto a la correlación de spearman fue de 0.485.

Finalmente, Mayta (2019) en su investigación de posgrado titulado “Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Olleros – Huaraz, 2018”, con un enfoque cuantitativo, a través del cuestionario se analizó la relación de sus variables. Demostrando que, una mejor gestión administrativa ofrece una mejor aceptación del cliente, cumpliendo con los objetivos trazados por la entidad y los requerimientos del usuario. De modo que se concluye que, las variables se correlacionan significativamente ($r = 0.761$) (sig. = 0.000), de modo que, la importancia de la calidad de servicio incide en la mejora de la satisfacción del cliente, para que así se pueda cumplir eficientemente con los objetivos trazados por la municipalidad.

Luego de haber presentado los precedentes respecto al tema en cuestión. A continuación, en este apartado se presentan los enfoques teóricos, así como las definiciones conceptuales de las variables.

Competencias digitales, definida como la aplicación adecuada de equipos tecnológicos, que recopilan una serie de datos esenciales dentro de una organización o simplemente en la vida cotidiana (Laar, Van Deursen, Van Dijk, & Hann, 2020). Así mismo, también se define como la secuencia de habilidades digitales, para la creación de contenido digital, comunicación, colaboración, y

alternativas de solución de manera efectiva para diferentes ámbitos (Bhandari, Jain, & Sahu, 2021).

De acuerdo a las teorías acerca de las competencias digitales, se consideraron teorías relacionadas a las tecnologías del conocimiento y la información, por ello se proponen las siguientes: Teoría del construccionismo de Papert, que constituye una teoría de estrategia de educación, pero también de aprendizaje, donde se afirma que el conocimiento es “construido activamente por la mente” (Aparicio & Ostos, 2018). La premisa es que, los humanos tienen la habilidad por naturaleza de aprender por medio de la experiencia, además pone en valor el uso de las TICC como herramienta para el desarrollo del pensamiento, de manera que se incorporen las competencias digitales por medio de estrategias, que contribuyan el trabajo de los servidores en actividades de índole social, y es ahí que el conocimiento acciona.

Por otro lado, se considera la teoría evolucionista, desarrollada por Nelson y Winter, la cual se enfoca en el “proceso de aprendizaje basado en la experiencia y la reproducción de una rutina organizativa” (Bacaicoa, 2006), ésta representa un modelo de actividades conformado por acciones secuenciales que están coordinadas a nivel individual, así constituye un factor determinante en la organización y es un recurso en el comportamiento, conocimientos y habilidades de los servidores.

Finalmente, se reconoce la teoría de conectivismo como valiosa para esta investigación por resaltar la importancia de flujos de información corporativa, esta teoría se le atribuye a Stephen Downes y George Siemens. Se considera su uso en esta era digital, entienda por “se puede entender la emergencia de esta nueva tendencia en un contexto social caracterizado por la creación de valor económico a través de redes de inteligencia humana para crear conocimiento” (Gutiérrez, 2012), ya que el avance de la tecnología ha significado la transformación de las formas de hacer negocio, la naturaleza de ofrecer servicios, así como productos.

Del mismo modo, se tomó en cuenta el modelo Dig Comp desarrollado por el Instituto de Prospectiva Tecnológica IPTS, que se basa en un concepto global de competencia, incluyendo conocimientos, actitudes y habilidades, de donde se extrajeron las siguientes dimensiones: Información y alfabetización digital, comprendida como, las competencias tecnológicas del hombre para acceder, navegar, comprender y contribuir con el avance tecnológico, de manera que pueda tener una participación activa dentro del mundo cibernético (Leaning, 2019). También es definida como, utilización adecuada de equipos digitales modernos de modo que se pueda crear una red informática a través de dichos medios. Para diseñar e implementar estrategias es necesario que se midan las destrezas tecnológicas en ambientes netamente de aprendizaje. Todo ello basado en conceptos integrales y constructivistas (Pangrazio, Godhe, & López, 2020).

Por otro lado, la segunda dimensión es: Comunicación y colaboración, que se interpreta como, las habilidades tecnológicas para la interacción digital mediante equipos cibernéticos, con el fin de adaptarse, colaborar y difundir información necesaria a través de redes de internet (Vaquero, Rosales, & De las Heras, 2020). Efecto positivo digital entre la interacción de dos a más individuos, de manera que se pueda intercambiar información de interés y contar con su participación continua. La implementación de tecnologías es clasificada por diversos aspectos de acuerdo a las destrezas, conocimiento y perspectiva. La importancia recae en el buen manejo y desarrollo de tecnología a través de un buen clima y comunicación laboral (Rott & Marouane, 2018).

La tercera dimensión es: Producción de contenido digital y es comprendida como, el desarrollo de elaboración de contenido, planificada estratégicamente, y que se almacena de manera digital, de modo que pueda compartirse (Seoung, Hwang, Jung, & Lee, 2017). También se define como, expresión creativa que se produce y difunde, a diferencia de los que ya existen, este tipo de contenido se ofrece de manera digital, a través de la internet. No sólo corresponde a la producción de contenido digital, sino también a contenidos reelaborados, y la producción de estos contenidos necesariamente deben regirse bajo principios

jurídicos que regularán al autor, en conjunto con las licencias correspondientes para su publicación (Hollebeek & Macky, 2019).

La cuarta dimensión es: Seguridad, y se define como, seguridad cibernética que se brinda a los equipos tecnológicos, enfocada a proteger toda la data que se almacena en un ordenador o relacionado a ello (Rybak & Dudczyk, 2019). La seguridad fundamental para el respaldo de data confidencial, referencia gubernamental, de softwares y otros aspectos ligados a ordenadores o componentes digitales modernos. También es fundamental velar por la seguridad y bienestar del usuario, por la exposición que constantemente predomina en la web, lo que podría ocasionar y atentar contra la salud de estos usuarios, que en su gran mayoría no tiene conocimiento de los peligros que existe dentro de ella (Bellanova & Gozález, 2019).

Finalmente, la quinta dimensión es: Resolución de problemas, es definida como, las destrezas digitales correspondientes que permiten diagnosticar los problemas cibernéticos, solucionarlos creativamente y prevenir efectos posteriores (Bordewieck & Elson, 2021). En tal sentido, permiten una correcta toma de decisiones al momento de solucionar los problemas tecnológicos que se puedan presentar. A través de este proceso, la manera de innovar y emplear tecnologías es más acertada a la que se tuvo antes del diagnóstico de algún problema técnico, ocasionando que la persona responsable pueda desarrollarse cognitivamente (Lounsberry, 2020).

En relación a la siguiente variable: Procesos administrativos, que se define como, una serie continua de pasos interrelacionados que involucran el desarrollo de las metas trazadas por una compañía, aprovechando eficientemente cada recurso (Mero, 2018). En consecuencia, para la comprensión de la variable mencionada se tomó como referencia y modelo el libro de “Introducción a la teoría general a la administración” sustentada y planteada por Chiavenato Idalberto, de donde se extrajeron una serie de teorías y dimensiones que son fundamentales para la interacción en una entidad municipal, el cual presenta las siguientes teorías:

Teoría de las relaciones humanas, atribuida a Hawthorne y posteriormente desarrollado por Elton Mayo, donde indican que lo más esencial dentro de una compañía es el hombre, y que su desarrollo e interacción influye en el equipo y el ambiente laboral, y es más relevante que la contribución económica pueda generar (Pulido, Guerrero, & Celis, 2019). Teoría de sistemas, es la teoría que deriva de la teoría general de sistemas por Von Bertalanffy, enfoque desde cualquier disciplina, con el objetivo de determinar el vínculo de todo aquello que conforma un sistema, de manera que, en el momento de alterar alguna, se alteren las otras partes, para así predecir el siguiente patrón (De la Peña & Velázquez, 2018). Teoría situacional, teoría que explica que todo está ligado y que connota una relación dentro de las organizaciones, quiere decir que sigue un sistema y sus características interaccionan adecuándose al entorno (Raza & Asma, 2018).

Así mismo, comprende las siguientes dimensiones: Planificación, y es definida como, el punto de inicio para gestionar todo aquello que una organización pretende llegar a cumplir en un tiempo determinado, con los recursos adecuados. Tener visión del desarrollo organizacional con objetivos viables a cumplir, de modo que se pueda percibir en cada etapa del proceso. Tener y brindar seguridad de lo que se ha propuesto en un inicio, seguridad del futuro que se va a lograr, seguridad en el desarrollo integral de actividades, desarrollar estrategias a corto, mediano y largo plazo, y finalmente se requiere de una integración y participación total dentro de la organización (Robles, Serrano, Gaibor, Armijo, & Lorenzo, 2017).

La segunda dimensión corresponde a: Organización, y es comprendida como, el procedimiento de coordinación y asignación responsable de algún recurso que se pueda utilizar posteriormente a la etapa de planificación de una compañía, equilibrar estos recursos para determinar dichos objetivos es fundamental. Es necesario dividir y coordinar con los directivos las labores a realizar, brindando recursos apropiados a los colaboradores. Se requiere difundir que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades de manera conjunta y en equipo, mejorando el clima laboral, saber responsablemente a quienes se debe sancionar y tomar mejores decisiones cuando un problema salga a flote. Una buena

organización propicia sin duda alguna un buen desarrollo de la organización (Pantoja & Salazar, 2019).

Como tercera dimensión se tiene: Dirección, que se define como, la destreza para direccionar al buen desarrollo de labores e incentivar a los colaboradores involucrados a desempeñarse de una mejor manera, con el objetivo de lograr las metas trazadas. La participación total de los colaboradores ayuda a la contribución de dichas metas. La motivación e incentivos constante, la buena comunicación y un buen liderazgo son la mejor vía para la dirección de la organización y sus objetivos. De igual manera, las capacitaciones planificadas responden a una buena dirección y el vínculo entre directivos y colaboradores debe ser la mejor, para que estos puedan identificarse con la organización (Silva, Macías, & Santamaría, 2017).

Finalmente, el control es la cuarta dimensión, y corresponde a, la evaluación del resultado obtenido en comparación a lo que en un principio se planificó, con el objetivo de encontrar los puntos críticos y mejorarlos, para posteriormente prevenirlos. A partir de ello, se procede a definir y se inician actividades para corregir lo que la organización no planeo o simplemente salió de control, determinando vías efectivas para la medición de la productividad. No puede ser eficaz si es que no existe una buena comunicación y participación de toda la organización. No obstante, la información recopilada de alguna variación que hubo será analizada para poder sugerir alternativas de solución necesarias (Cortés A. , 2019).

III. METODOLOGÍA

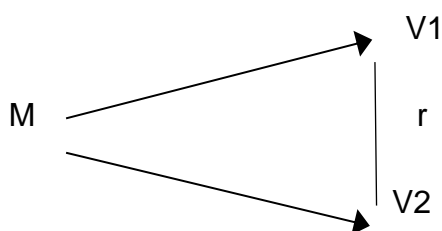
3.1. Tipo y diseño de investigación

De acuerdo al enfoque metodológico, constituye un estudio cuantitativo; porque se midieron las variables mediante la estadística, para comprobar las hipótesis (Carrasco, 2016). A su vez, según su finalidad, constituye una investigación básica, puesto que se aportó conocimiento sobre la relación existente entre las competencias digitales de los servidores y eficiencia de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial del Santa.

Según su carácter: Es un estudio correlacional, porque se buscó reconocer el nivel de asociación que existe entre las variables que se estudiaron. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). En este estudio, se tiene como objetivo determinar la relación entre las competencias digitales de los servidores y eficiencia de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial del Santa.

Respecto a su diseño de estudio: No experimental, transversal, y descriptivo correlacional. Este diseño involucra la observación de hechos o situaciones en su condición y ambiente natural, no teniendo el control, ni manipulación de alguna variable ni intervención del investigador. A su vez, es transversal, debido a que los datos de la investigación se recopilaron en un momento único.

Su esquema, es el que se muestra a continuación:



En el cual:

M: Viene a ser la muestra de estudio, constituida por los servidores de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

V1: Medición de la variable de estudio: Competencias digitales de los servidores.

V2: Medición de la variable asociada: Eficiencia en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial del Santa.

r: Relación que existe entre la variable asociada y de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

- **Variable de estudio:** procesos administrativos.
- **Variable asociada:** Competencias digitales.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: De acuerdo a Hernández et al (2014) nos dice que la población es la agrupación de personas, cosas, animales que tienen características similares o específicas. La población en estudio estuvo conformada por los servidores públicos de la Municipalidad Provincial del Santa, los cuales representan un total de 535 personas, según el cuadro de asignación de personal.

Tabla 12:

Asignación de Personal de la Municipalidad del Santa, según sexo

Clasificación de cargos	Hombre	Mujer	Total
Servidor público – Directivo superior	7	15	22
Servidor público – Ejecutivo	26	39	65
Servidor público – Especialista	232	216	448
Total	265	270	535

Fuente: CAP (2021)

Criterios de exclusión: Servidores públicos que, a la actualidad, tienen la condición de contrato CAS y/o a la actualidad, tienen la condición de contrato de servicios no personales.

Muestra: Es la parte de la población que representa las cualidades por las que fueron asociadas, considerándose parte accesible de la población. Para esta investigación se utilizó el tipo de muestra probabilística y técnica de muestreo aleatorio estratificado. A su vez para el cálculo del tamaño de la muestra se aplicó la fórmula estadística para marco muestral conocido,

determinado una muestra estuvo conformada por 224 personas, trabajadores administrativos de la Municipalidad del Santa (Anexo 4).

Tabla 13:

Distribución de la Muestra de estudio de los servidores de la Municipalidad del Santa según, clasificador de cargo y sexo.

Clasificación de cargos	Hombre	Mujer	Total
Servidor público – Directivo superior	6	5	11
Servidor público – Ejecutivo	17	19	36
Servidor público – Especialista	90	87	177
Total	113	111	224

Fuente: Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con los objetivos planteados y diseño de estudio, se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos para recoger los datos, que se señalan en la siguiente tabla.

De la técnica: *La encuesta*. Constituye una técnica de investigación muy utilizada, de manera global recoge información de las características de los objetos de estudio de una población, de manera fácil y directa (Bernal, 2010).

De sus instrumentos: *El cuestionario*. Constituye un instrumento para la recolección de datos estadísticos, todo ello por medio de un listado de preguntas abiertas o cerradas, afirmaciones o indicaciones que permiten la evaluación de las variables a investigar.

Escala Valorativa “Competencias Digitales - CD”. Este instrumento fue adaptado por la investigación, a partir del cuestionario elaborado por Tourón (2018) y cuenta con un conjunto de preguntas formuladas para generar estadísticas y resultados significativos. Estuvo distribuido en 47 ítems, constando estas 5 dimensiones en Competencias digitales (Información y alfabetización digital, comunicación y colaboración, producción de contenido digital, seguridad y resolución de problemas); así también, esta consta con una escala de medición

ordinal, teniendo una valoración de: Nunca/nada (1), A veces/Muy poco (2), Casi siempre/Bastante (3), y Siempre/Totalmente (4).

Escala valorativa “Eficiencia de los procesos administrativos - EPA”. Fue adaptado por la investigadora a partir de un cuestionario propuesto por Sánchez y Reyes, que fue aplicado a los servidores públicos de la municipalidad provincial del Santa; se encuentra estructurado en 4 dimensiones de Procesos administrativos (Planificación, organización, dirección y control) y conformada por 40 ítems, cuya escala de medición ordinal tiene una valoración de: Completamente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), De acuerdo (3), y Completamente de acuerdo (4).

De su validez y confiabilidad de los instrumentos:

De su validez. Ambos instrumentos, fueron corroborados mediante el tipo de validez de contenido por juicio de dos expertos, con conocimientos en el tema de estudio. Uno de ellos es Magister en Gestión Pública, quien además labora como docente en la Universidad Tecnológica del Perú. Por otro lado, la segunda experta labora como docente de metodología de la investigación en la Universidad Nacional del Santa. Para tal efecto se empleó una matriz de evaluación, que valoró la relación lógica entre la variable y sus dimensiones, indicadores, ítems y alternativas de respuesta (Anexo 3).

De su confiabilidad. Se empleó el método de consistencia interna, y técnica del coeficiente de alfa de Cronbach, por medio de un estudio piloto en base a una muestra, constituida por 224 servidores públicos de la municipalidad provincial del Santa. Para su análisis se tomó el planteamiento de Hernández, et al. (2014) quienes consideran que, en una escala de cero a uno, dicho coeficiente debe ser mayor al 0,70 % para ser considerado un instrumento confiable. El instrumento Escala Valorativa “Competencias Digitales obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,926, superando el coeficiente mínimo estándar por lo que denotó un grado de confiabilidad muy alto, mientras que, el instrumento Escala valorativa “Eficiencia de los procesos administrativos - EPA”, mostró un grado de confiabilidad alto (0,926 > 0,80) y mayor al mínimo coeficiente establecido (0,70).

3.5. Procedimientos

A continuación, se procede a describir los procedimientos realizados en el presente estudio:

En un primer momento, se determinó la muestra objeto de la investigación, la cual estuvo conformada por la población de los servidores públicos de la municipalidad del Santa. Luego se procedió a elaborar los instrumentos de recolección de datos (Escala valorativa “Competencias digitales de los servidores y eficiencia de los procesos administrativos”); los que fueron sometidos a validación por juicio de expertos. Una vez validados se procedió a determinar la confiabilidad por medio de la prueba estadística Alpha de Cronbach, empleando una muestra piloto.

Los instrumentos fueron elaborados por medio de la aplicación de formulario Google, ya que en la era digital en la que nos encontramos, fue posible utilizar esta herramienta de fácil acceso para construir las escalas valorativas en soporte digital. Posteriormente, se realizó la coordinación con los servidores de la Municipalidad del Santa por medio de su número telefónico y por medio de la aplicación WhatsApp fueron enviados los instrumentos para su resolución.

3.6. Método de análisis de datos

Las operaciones a las que se sometieron los datos e información obtenida para su análisis, fueron los siguientes:

Los datos que se obtuvieron por medio de la aplicación de los cuestionarios, se analizaron mediante la estadística descriptiva a través del empleo de tablas de distribución de frecuencias, índices estadísticos, de manera que para cada resultado se elaboró su figura estadística para luego interpretar los resultados obtenidos.

Por otro lado, se aplicó estadística inferencial ya que configura la metodología más utilizada para hacer predicciones, descripciones,

generalizaciones, así como comparaciones de la población seleccionada a partir de los datos extraídos de la muestra seleccionada aleatoriamente. Por ello, para encontrar el nivel de relación y significancia entre las variables fue necesaria la aplicación de correlación Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

En el marco de lo establecido en la Resolución de Consejo Universitario N° 0126/2017-UCV, que aprueba código de ética de investigación (UCV, 2017), el presente estudio se alinea con los principios de la rigurosidad científica, la beneficencia, la honestidad, y el respeto al derecho de autor, durante el proceso de diseño y desarrollo del trabajo de investigación. A su vez, entre las consideraciones éticas que se tuvo en cuenta, se menciona:

En primer lugar, el anonimato de la identidad de las unidades de estudio de la población censal de los padres de familia en todo el proceso de recojo de datos; para lo cual los instrumentos de recolección de datos solamente llevarán un código de identificación de manejo exclusivo de la investigadora. Sin embargo, dicho criterio, tendrá una limitación en su aplicación vía virtual.

En segundo lugar, se garantizó la confidencialidad de los datos y resultados del estudio, los cuales serán utilizados solamente para los objetivos de estudio; por lo que los datos y/o resultados no podrán en el futuro ser expuestos ni filtrados a terceros.

Finalmente, respecto a su beneficencia, es importante mencionar que la investigación se realizará con la finalidad única de aportar al conocimiento y explicación de Competencias digitales de los servidores públicos en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial del Santa y promover la eficiencia de los servicios al usuario.

IV. RESULTADOS

4.1. De la descripción de las variables de estudio

Objetivo específico 1. Describir el nivel de competencias digitales de los servidores de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

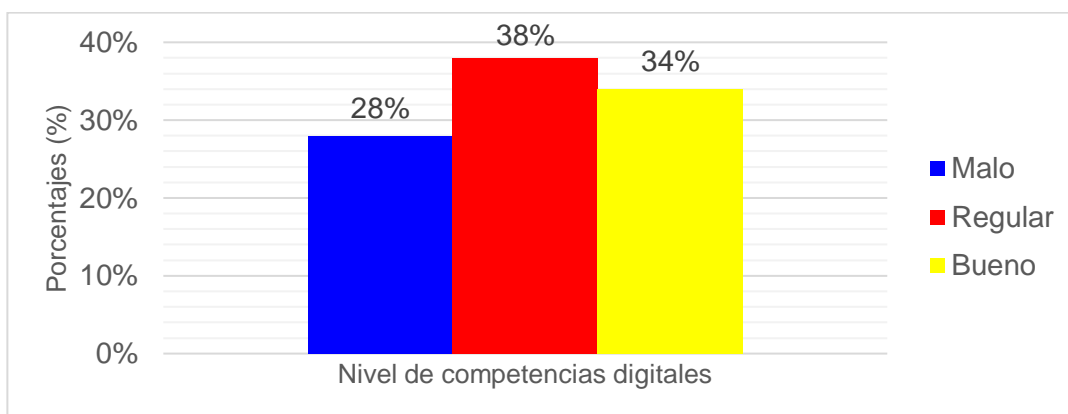


Figura 6:

Nivel de competencias digitales de los servidores de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

Interpretación. En la figura 1, se observa que el 28% de los servidores de la Municipalidad Provincial del Santa, perciben en un nivel malo sus competencias digitales, a su vez un 34% lo percibe como bueno y un significativo 38% como regular. El resultado refleja que las competencias digitales, no es muy bien valorado por los servidores.

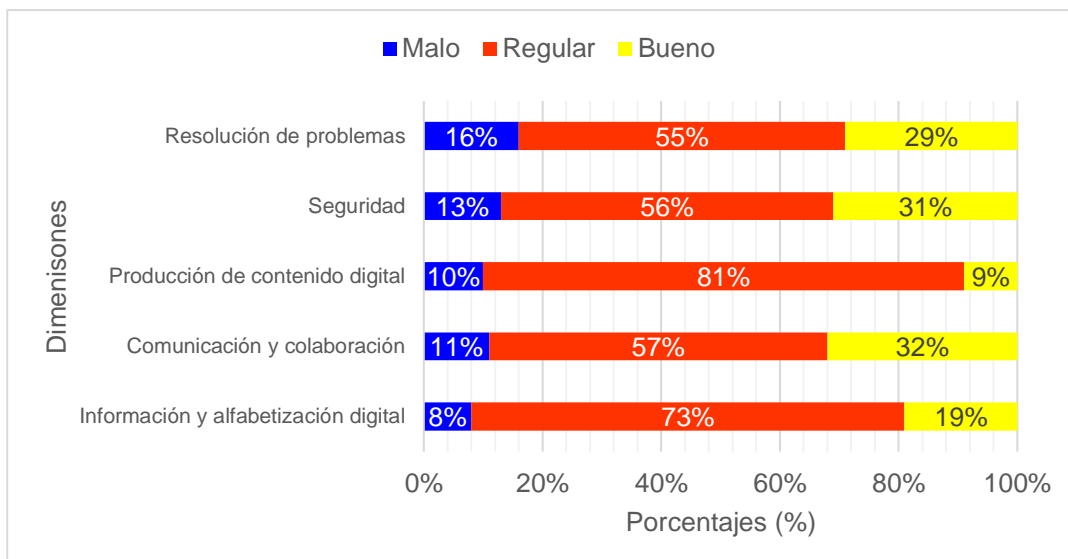


Figura 7:

Nivel de competencias digitales de los servidores de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021

Interpretación. De acuerdo a la figura 2, se muestra los porcentajes de percepción de cada uno de los niveles de competencias digitales de los servidores de la Municipalidad Provincial del Santa, según sus dimensiones de estudio. Así se tiene que, en la dimensión información y alfabetización digital, la mayoría de servidores (73%) la perciben en el nivel regular, mientras que un 8 % como malo; en la dimensión comunicación y colaboración, se determina a que el 11 % de servidores la perciben en un nivel malo, el 32 % en el nivel bueno y el 57 % en el nivel regular; en la dimensión producción de contenido digital, la mayoría (81%) de servidores lo valoran en el nivel regular, en tanto que un 9% como bueno; en la dimensión seguridad, el 13% de trabajadores lo perciben como malo, el 56 % en el nivel regular y un significativo 31% como bueno; y en la dimensión resolución de problemas, el (16%) de servidores la perciben como malo, un 55% como regular y solamente un 29% como bueno. Los resultados reflejan, que las competencias digitales, es regularmente valorado por los servidores de la Municipalidad Provincial del Santa.

Objetivo específico 2. Describir el nivel de eficiencia de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

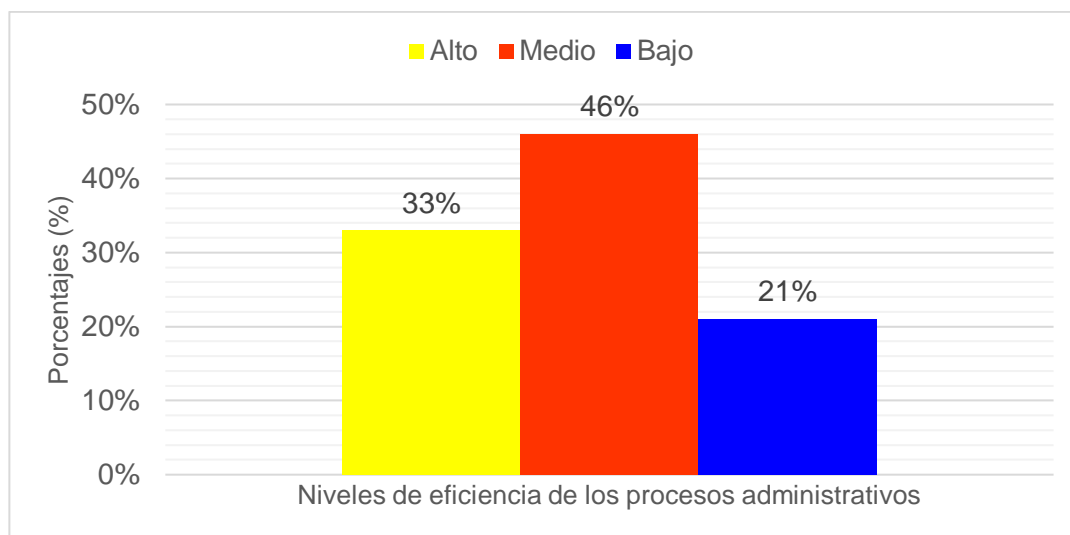


Figura 8:

Nivel de eficiencia de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

Interpretación. De acuerdo a la figura 3, se aprecia que el 33% de los servidores de la Municipalidad Provincial del Santa, perciben un nivel alto de eficiencia de los procesos administrativos, mientras que 46 % perciben un nivel medio, a su vez un 21% lo percibe en un nivel bajo. Dicho resultado refleja que la eficiencia de los procesos administrativos, no es muy bien desarrollado en planificación, organización, dirección y control por los servidores de la Municipalidad Provincial del Santa.

Tabla 14:

Distribución de los niveles de competencias digitales de los servidores y variables de caracterización: Sexo y grupo etario.

Niveles	Sexo		Grupo etario		
	H	M	18-40	41-60	61-88
Satisfactorio	19%	24%	22%	26%	10%
Med. satisfactorio	24%	27%	29%	27%	22%
Insatisfactorio	57%	49%	49%	47%	68%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Anexo 6

Interpretación. De la exploración de tabla 3, se observa que nivel de valoración de los niveles de competencias digitales de los servidores, según sus variables de caracterización. Así se tiene que, respecto al sexo, existe una diferencia porcentual significativa (5 %) mayor del nivel de satisfacción de las mujeres respecto a los varones; a su vez, respecto al grupo etario, se evidencia que existe una mayor valoración de los niveles de competencias digitales de los servidores del grupo etario más joven [18-40] a diferencia del grupo etario de [61-88] en la cual su valoración es menor o más insatisfactorio.

Tabla 15:

Distribución de los niveles de los niveles de competencias digitales de los servidores y variables de caracterización: Frecuencia de nivel educativo

Niveles	Nivel educativo			
	Sin estudios	Primaria	Secundaria	Superior
Satisfactorio	42%	29%	26%	38%
Med. satisfactorio	48%	56%	54%	46%
Insatisfactorio	10%	15%	20%	16%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Matriz de niveles y puntuaciones

Interpretación. De la tabla 4, se aprecia que, el nivel de percepción de los niveles de competencias digitales de los servidores, según la variable frecuencia de nivel educativo, es oscilante y no existen diferencias significativas; en tanto que, respecto al nivel educativo, existe una tendencia a valorar en un mayor nivel de satisfacción de la calidad del servicio en aquellas personas con mayor nivel educativo en contraste a las de menor educativo, cuya percepción es más insatisfactoria.

Tabla 16:

Distribución de los niveles de eficiencia de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa, según clasificación del cargo.

Niveles	Clasificación de cargo		
	Servidor público – Directivo superior	Servidor público – Ejecutivo	Servidor público – Especialista
Satisfactorio	16%	24%	5%
Med. satisfactorio	76%	67%	59%
Insatisfactorio	9%	9%	36%
Total	100%	100%	100%

Fuente: Matriz de niveles y puntuaciones.

Interpretación. De la tabla 5, se observa la distribución de los rangos de clasificación del cargo de los servidores de la municipalidad del Santa, 2021. Así se tiene que, respecto al cargo de especialista, se encuentra que el 59 % tiene nivel medianamente satisfactorio, el 67 % respecto al cargo de ejecutivo, mientras el 76 % respecto al cargo de directivo superior.

Tabla 17:

Distribución de los niveles de eficiencia de los procesos administrativos, según sexo.

Niveles	Sexo	
	H	M
Satisfactorio	19%	24%
Medianamente satisfactorio	24%	27%
Insatisfactorio	57%	49%
Total	100%	100%

Fuente: Matriz de niveles y puntuaciones

Interpretación. De la tabla 6, se observa que el 57 % de los servidores de la municipalidad del Santa, son varones, respecto al sexo, existe una diferencia porcentual significativa (5%) mayor del nivel de satisfacción de las mujeres respecto a los varones.

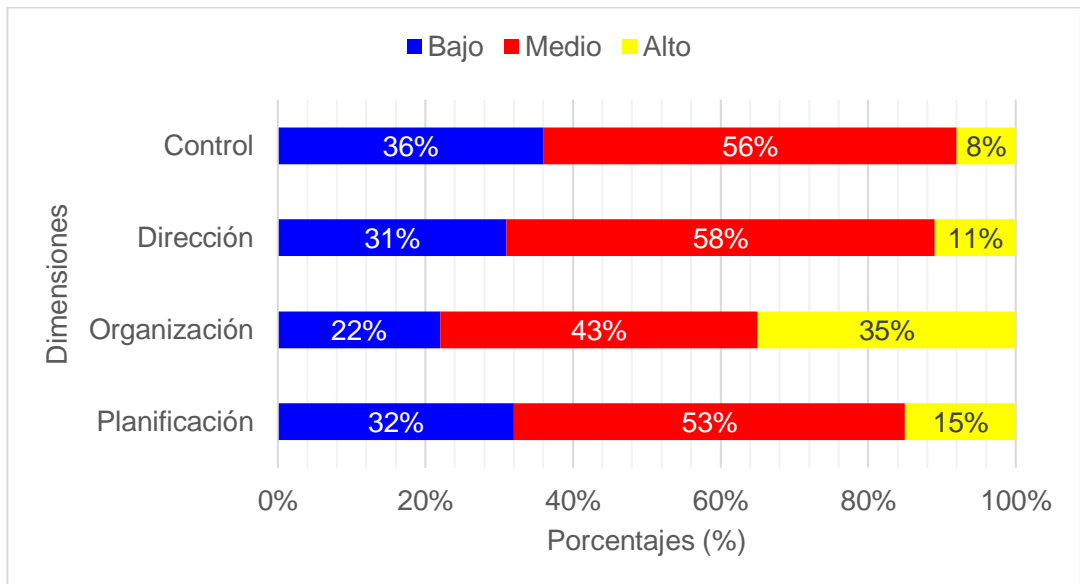


Figura 9:

Nivel de eficiencia de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

Interpretación. De acuerdo a la figura 4, se muestra el porcentaje de los niveles de percepción de la eficiencia de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa, según sus dimensiones de estudio. Así se tiene que, en la dimensión planificación, el 32 % de servidores la valoran en el nivel bajo, y el 53 % en el nivel medio; en la dimensión organización, se observa que el (43%) de servidores la valoran en el nivel medio, el 35 % en el nivel bajo y el 22 % en el nivel alto; en la dimensión dirección, se encuentra que más de la mitad de servidores (58%) lo valora en el nivel medio y el 31 % en el nivel bajo; y en la dimensión control, más de la mitad (56%) de servidores lo valoran en el nivel medio y el 36 % en el nivel bajo. Dichos resultados concuerdan, que la percepción de eficiencia de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa es valorada en un nivel medio.

4.2. De análisis correlacional

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre las competencias digitales de los servidores y eficiencia de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

Tabla 18:

Relación entre los niveles de competencias digitales de los servidores y eficiencia de los procesos administrativos.

Niveles		Eficiencia de los procesos administrativos			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Competencias digitales	Malo	f	22	22	23	68
		%	10,0%	10,0%	10,3%	30,3%
	Regular	f	30	43	28	100
		%	13,2%	19,1%	12,3%	44,6%
	Bueno	f	19	19	18	56
		%	8,6%	8,5%	8,0%	25,1%
Total		f	71	84	69	224
		%	31,8%	37,6%	30,6%	100,0%

Fuente: Anexo 6

Interpretación. De acuerdo a la tabla 7, se observa que, el 31,8% de los servidores de Municipalidad Provincial del Santa, perciben un nivel bajo de la eficiencia de los procesos administrativos y a la vez un nivel malo de competencias digitales; a su vez, el 37,6% de servidores perciben un nivel medio de eficiencia de los procesos administrativos y al mismo tiempo un nivel regular de competencias digitales.

Tabla 19:

Prueba estadística de correlación tau b de kendall entre los niveles de las competencias digitales y la eficiencia de los procesos administrativos.

	Valor	Significación aproximada	Error estándar asintótico
Ordinal por ordinal	,735	,010	,025
N de casos válidos	224		

a. Utilización de correlación es significativa.

Interpretación. De acuerdo a la prueba de correlación para escalas ordinales y coeficiente de tau b de kendall, se determina que existe una correlación significativa (valor=0,01) y correlación directa de nivel alto ($r=0,735$) entre competencias digitales y la eficiencia de los procesos administrativos, con un nivel de significancia de 0,01; lo que permite reducir la incertidumbre al momento de predecir el comportamiento de la variable eficiencia de los procesos administrativos.

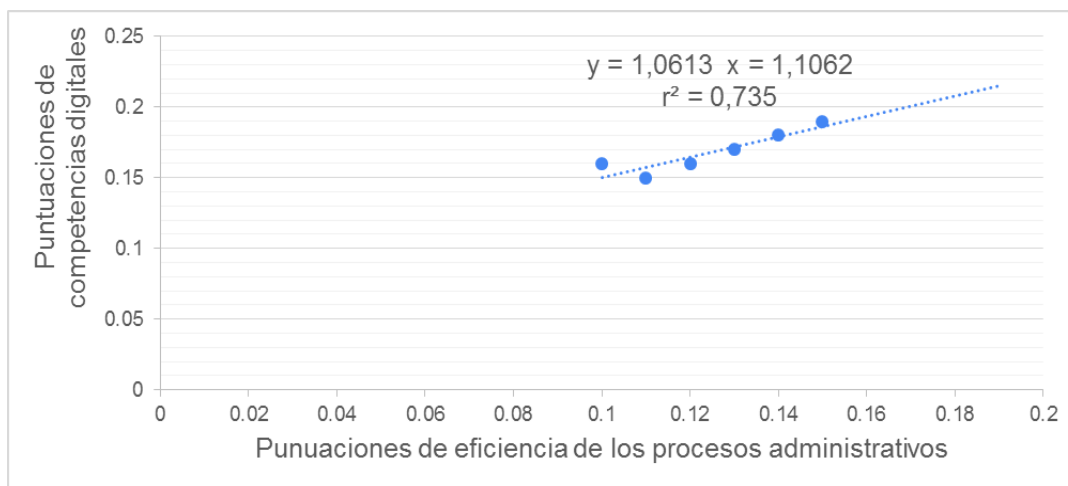


Figura 10:

Dispersión entre las puntuaciones de competencias digitales y eficiencia de los procesos administrativos.

Interpretación. En la figura 5, se aprecia que en la medida que aumentan las puntuaciones de la gestión administrativa, también aumentan las puntuaciones del sistema de control interno. En tal sentido, según el modelo de regresión lineal, el valor del coeficiente de la pendiente ($m=1,0613$) de la ecuación lineal es positivo, lo que explica la correlación directa entre los puntajes de ambas variables. A su vez, el coeficiente de determinación ($r^2 = 0,735$) indica que el 73,5 % de la eficiencia de los procesos administrativos se encuentra influenciada por los niveles de competencias digitales.

De manera general, dichos resultados conllevan a afirmar que el nivel de las competencias digitales ayuda a predecir de manera fuerte el nivel de eficiencia de los procesos administrativos.

Objetivo específico 3. Determinar la relación que existe entre las competencias digitales de los servidores y la planificación en la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

Tabla 20:

Prueba estadística de correlación de Spearman entre las competencias digitales y la planificación en la Municipalidad Provincial del Santa

	Valor	Correlación significativa	Error estándar asintótico
Ordinal por ordinal	,598	,010	,056
N de casos válidos	224		
a. Utilización de correlación es significativa.			

Interpretación. De acuerdo a la prueba de correlación para escalas ordinales y coeficiente de correlación de Pearson, se determina que existe una correlación significativa (valor=0.01) y correlación directa de nivel moderado (T=0,598) entre la dimensión de planificación y las competencias digitales, con un error estándar de 0,0; lo que permite reducir la incertidumbre al momento de predecir el comportamiento de la variable eficiencia de los procesos administrativos. En tal sentido, dichos resultados conllevan a afirmar que la dimensión de planificación ayuda a predecir de manera moderada el nivel de competencias digitales.

Objetivo específico 4. Determinar la relación que existe entre las competencias digitales de los servidores y la dirección en la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

Tabla 21:

Prueba estadística de correlación de Spearman entre las competencias digitales y la dirección en la Municipalidad Provincial del Santa.

	Valor	Correlación significativa	Error estándar asintótico
Ordinal por ordinal	,562	,010	,052
N de casos válidos	224		
a. Utilización de correlación es significativa.			

Interpretación. De acuerdo a la prueba de correlación para escalas ordinales y coeficiente de correlación de Pearson, se determina que existe una correlación significativa (valor=0.01) y correlación directa de nivel moderado (r=0,562) entre la dimensión dirección y las competencias digitales, con un error estándar de 0,0; lo que permite reducir la incertidumbre al momento de predecir el

comportamiento de la variable eficiencia de los procesos administrativos. En tal sentido, dichos resultados conllevan a afirmar que la dimensión dirección ayuda a predecir de manera fuerte el nivel de competencias digitales.

Objetivo específico 5. Determinar la relación que existe entre las competencias digitales de los servidores y el control en la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

Tabla 22:

Prueba estadística de correlación de Spearman entre las competencias digitales y el control en la Municipalidad Provincial del Santa.

	Valor	Correlación significativa	Error estándar asintótico
Ordinal por ordinal	,571	,010	,053
N de casos válidos	224		

a. Utilización de correlación es significativa.

Interpretación. De acuerdo a la prueba de correlación para escalas ordinales y coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se determina que existe una correlación significativa (valor=0.01) entre el control y las competencias digitales. Por otro lado, de acuerdo al coeficiente de correlación existe una correlación moderada (Rho=0,571) entre la dimensión control y las competencias digitales. En tal sentido, dichos resultados conllevan a afirmar que la dimensión control ayuda a predecir las competencias digitales.

4.3. Contrastación de hipótesis

Prueba de Normalidad

Hipótesis:

- H_0 : Los datos provienen de una distribución normal
- H_i : Los datos no provienen de una distribución normal

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Rechazar H_0 cuando la significación observada “p” es menor que α .

Estadístico de prueba: Kolmogorov Smirnov, ya que se trabajó con una muestra > 50 .

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de control interno	,764	30	,000
Gestión administrativa	,834	30	,000

Fuente: Base de datos de estudio.

Interpretación. De acuerdo a los resultados, se aprecia que ambas variables tienen un nivel de significancia $p = 0,000 < 0,05$. Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula H_0 , afirmando que la distribución de las variables no posee normalidad, justificando que, para la contratación de las hipótesis se empleará la prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

De la hipótesis general

1	<p>H₁: Existe una relación directa y significativa entre las competencias digitales de los servidores y eficiencia de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.</p> <p>H₀: No existe una relación directa y significativa entre las competencias digitales de los servidores y la eficiencia de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.</p>
2	Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 1\% = 0,05$
3	Prueba estadística paramétrica: Rho de Spearman
4	<p>Rho de Spearman = 0 ,656** Valor de r = 0, 0* = 0,0%</p> <p>** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral).</p> <p>Con una probabilidad de error del 0,0% existe una correlación directa y significativa entre las competencias digitales de los servidores y la eficiencia de los procesos administrativos</p>
5	<p><i>Toma de decisiones:</i></p> <p>Existe una correlación directa y significativa entre las competencias digitales de los servidores en la eficiencia de los procesos administrativos</p>

Interpretación: En los 224 servidores de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021, se encontró que existe una correlación directa de nivel alto y significativa entre las competencias digitales de los servidores y la eficiencia de los procesos administrativos.

Tabla 23:

Resumen de las pruebas de hipótesis de correlación entre las competencias digitales de los servidores y las dimensiones de la eficiencia de los procesos administrativos.

		Coefficiente de Rho de Spearman	Competencias digitales
Dimensiones de eficiencia de los procesos administrativos	Planificación	Rho de Spearman	,598**
		Significancia(bilateral)	0,05
	Organización	Rho de Spearman	,574**
		Significancia(bilateral)	0,05
	Dirección	Rho de Spearman	,562**
		Significancia(bilateral)	0,05
	Control	Rho de Spearman	,571**
		Significancia(bilateral)	0,05

** La correlación es significativa en el nivel 0,01

Interpretación. En la tabla 12, se presenta los resultados de la prueba paramétrica r de Pearson entre cada una de las dimensiones de eficiencia de los procesos administrativos y las competencias digitales de los servidores. Así se tiene que, en los 224 servidores de la Municipalidad Provincial del Santa, se encontró que:

Existe una correlación directa de nivel moderado (Rho= 0,598) y significativa (valor=0,01) entre la planificación y las competencias digitales.

Existe una correlación directa de nivel moderado (Rho= 0,574) y significativa (valor=0,01) entre la coordinación y las competencias digitales.

Existe una correlación directa de nivel moderado (Rho= 0,562) y significativa (valor=0,01) entre la dirección y las competencias digitales.

Existe una correlación directa de nivel moderado (Rho= 0,571) y significativa (valor=0,01) entre el control y las competencias digitales.

V. DISCUSIÓN

Ante las constantes quejas de los usuarios, referidos a la mala atención de los servidores ediles, trámites engorrosos, tiempos no cumplidos, entre otras, se optó por investigar acerca del tema, con el cual se busca optimizar el desempeño laboral en relación a las competencias digitales de los servidores, mejorando de esta manera la atención a los ciudadanos.

Las competencias digitales de los servidores por resultados se relacionan de manera directa y de nivel fuerte ($Rho=0,735$) y significativa (0,01) con la eficiencia de los procesos administrativos de la Municipalidad del Santa, 2021.

Esta relación es explicada por Tiramonti & Figerio (2003), quienes consideran que los procesos administrativos implican el uso de diversos recursos, por lo que resulta importante su correcta administración para tener una buena gestión. Esto hace referencia a que la administración en su conjunto se vuelve un soporte a la gestión educativa donde se consideran a las competencias digitales. Del mismo modo Robbins y Coulter (2014) menciona que es indispensable conocer que la administración de las entidades públicas posee objetivos específicos donde se deben vincular todas las dimensiones del proceso administrativo, porque cada una se convierte en un buen recurso orientadas al fortalecimiento de las competencias de cada trabajador de los establecimientos.

Así mismo, Fiorini citado por Cabrera (2005) explica está relación desde el concepto de los procedimientos administrativos, considerando que todas las actividades procedimentales tienen como objetivo un régimen de distribuir las competencias, las relaciones entre servidores, para la eficacia de las actividades. Además, considerando los principios que se encuentran en la ley del procedimiento administrativo general N° 27444, Molina (2017) asegura que la conducta procedimental que implica el comportamiento, cualidades y manejo de información por parte de los servidores, es importante para la eficacia de los procesos y para garantizar procedimientos sencillos, suprimiendo complejidades innecesarias.

En este sentido, los resultados se comparan con otros trabajos como es el de Manríquez (2019), el mismo que llega a la conclusión de la importancia que tiene la incorporación de las competencias digitales en los gobiernos tanto locales como municipales, ya que se demostró que propicia el desarrollo considerándose como un nuevo canal de comunicación para los ciudadanos, destacando así su aporte en la facilidad de los procesos administrativos. Se considera pertinente también mencionar los resultados del estudio de Rivas (2019), quien resalta la significancia del uso de las TIC sobre los procesos administrativos en relación a sus principios como la eficiencia y transparencia, ya que se evaluó la percepción de funcionarios, así como en este estudio (los servidores), demostrando que las competencias digitales se posicionan como un factor importante para el adecuado desarrollo de los procedimientos de la administración.

De manera que con los resultados obtenidos se corroboró la correlación de las competencias digitales de los servidores y la eficiencia de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa, lo cual respalda la hipótesis de la investigación debido a que, el uso adecuado de los recursos tecnológicos simboliza una ventaja competitiva. Contar con competencias digitales significa el uso pertinente de los computadores, manipular información, almacenar y transmitirla adecuadamente, por ello, los procesos administrativos eficaces permiten una pertinente interacción entre los recursos humanos y la tecnología, obteniendo una continua mejora en la calidad del servicio que se ofrece a nivel de competitividad y productividad.

De acuerdo al objetivo específico 1: Describir el nivel de competencias digitales de los servidores de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021. Se observa en la figura 2, los porcentajes de percepción de cada uno de los niveles de competencias digitales de los servidores de la Municipalidad Provincial del Santa, según sus dimensiones de estudio. Así se tiene que, en la dimensión información y alfabetización digital, la mayoría de servidores (73%) la perciben en el nivel regular, mientras que en la dimensión comunicación y colaboración, se determina que el 32 % la percibe en el nivel bueno; en la dimensión producción de contenido digital, la mayoría (81%) de servidores lo valoran en el nivel regular; en la dimensión

seguridad, el 56 % en el nivel regular y un significativo 31% como bueno; y en la dimensión resolución de problemas, un 55% de servidores califican como regular. Por lo que, los resultados reflejan que, las competencias digitales son regularmente valoradas por los servidores de la Municipalidad Provincial del Santa.

Estos resultados refuerzan lo encontrado por Jiménez, Martelo y Jaimes (2017), quienes aseguran que el desarrollo de competencias que se relacionan con el acceso e integración digital, dos dimensiones principales para el empoderamiento digital, permiten a los servidores tener una formación integral, no únicamente porque es exigencia de los avances de la sociedad hoy en día sino también porque se incrementará la eficacia de los procesos administrativos, así como sus capacidades de servicio y con ellos la competitividad de la Municipalidad. Por otro lado, en relación a lo concebido por Serna & Ramírez (2016), los servidores deben contar con las competencias digitales porque además de tener conocimientos, así como actitudes, simbolizan una capacidad para el trabajo colaborativo y para el desarrollo efectivo de estas competencias, se requieren de cambios internos que posibiliten capacitar a los servidores en la utilización de la tecnología para contribuir a una mejor organización de la entidad como una manera de participar y colaborar con la población.

De acuerdo al objetivo específico 2: Describir el nivel de eficiencia de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021. En la figura 2, se muestra el porcentaje de los niveles de percepción de la eficiencia de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa, según sus dimensiones de estudio. Así se tiene que, en la dimensión planificación, el 53 % de servidores la valoran en el nivel medio; en la dimensión organización, se observa que el (43%) de servidores la valoran en el nivel medio; en la dimensión dirección, se encuentra que más de la mitad de servidores (58%) lo valora en el nivel medio y en la dimensión control, más de la mitad (56%) de servidores lo valoran en el nivel medio también. Dichos resultados concuerdan, que la percepción de eficiencia de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa es valorada en un nivel medio.

Estos resultados coinciden con el estudio de González et al. (2015), quienes al analizar el proceso administrativo de una empresa concluye que las deficiencias se encuentran en la dimensión organización y dirección por la insuficiente adquisición de conocimientos técnico – administrativos por parte de los trabajadores y más aún de los directivos. Por lo que resulta importante conocer la contribución de la administración por medio de los recursos de organización y dirección, que ejercen los servidores, así como directivos practicando las relaciones humanas y ejerciendo el liderazgo que les permite cumplir con el objetivo que tiene la entidad. Así mismo, los resultados coinciden con Villegas (2019), quien luego de recopilar datos, determina que la gestión administrativa de la municipalidad es calificada como de nivel regular, por lo que sugiere que la entidad ponga en marcha estrategias adecuadas para mejorar en la dimensión de dirección, ya que es el ámbito donde se presentan más debilidades y falencias, de manera que no se ponga en riesgo el buen funcionamiento de la municipalidad.

De acuerdo al objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre las competencias digitales de los servidores y la dimensión de planificación de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021. La prueba de correlación para escalas ordinales y coeficiente de correlación de Pearson, determina que existe una correlación significativa (valor=0.01) y correlación directa de nivel moderado ($T=0,598$) entre la dimensión de planificación y las competencias digitales, con un error estándar de 0,0; lo que permite reducir la incertidumbre al momento de predecir el comportamiento de la variable eficiencia de los procesos administrativos.

En tal sentido, dichos resultados conllevan a afirmar que la dimensión de planificación ayuda a predecir de manera moderada el nivel de competencias digitales. Este resultado es congruente con la investigación de Pagola (2019) quien asegura que el vínculo entre la planeación estratégica y las competencias digitales es de nivel medio, sin embargo, considera relevante su consideración porque es una actividad donde se fijan las metas de las entidades a través del desarrollo de una jerarquía de planes y organización, que permite tener una visión del trabajo que se llevará a cabo en el futuro, de manera que contribuye a que todos los

servidores del municipio mantengan una atención y prioricen las actividades que se deben realizar.

De acuerdo al objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre las competencias digitales de los servidores y la dimensión de dirección de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021. La prueba de correlación para escalas ordinales y coeficiente de correlación de Pearson, determina que existe una correlación significativa (valor=0.01) y correlación directa de nivel moderado ($r=0,562$) entre la dimensión dirección y las competencias digitales, con un error estándar de 0,0; lo que permite reducir la incertidumbre al momento de predecir el comportamiento de la variable eficiencia de los procesos administrativos. En tal sentido, dichos resultados conllevan a afirmar que la dimensión dirección ayuda a predecir de manera fuerte el nivel de competencias digitales.

Este resultado corrobora lo encontrado por Barrera y Ysuiza (2018), ya que, al encontrar niveles deficientes del liderazgo en los municipios, debido al inadecuado contrato de personal, así como la inadecuada designación de funciones, determina en su estudio que la dimensión de dirección constituye la etapa fundamental de la administración, ya que en base a esta dimensión las demás se subordinan. Así mismo, en base a lo concluido por Moreno y López (2018) el liderazgo que ejerza la autoridad debe explicar las metas de la organización con mucha claridad, así como también tiene la autoridad de influir sobre los servidores con el único fin de hacer funcionar al equipo de trabajo en el cumplimiento de los objetivos y metas.

De acuerdo al objetivo específico 5: Determinar la relación que existe entre las competencias digitales de los servidores y la dimensión de control de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021. La prueba de correlación para escalas ordinales y coeficiente de correlación de Pearson, determina que existe una correlación significativa (valor=0.01) entre el control y las competencias digitales. Por otro lado, de acuerdo al coeficiente de correlación existe una correlación moderada ($r=0,571$) entre la dimensión control y las competencias digitales.

En tal sentido, dichos resultados conllevan a afirmar que la dimensión control ayuda a predecir las competencias digitales. Este resultado es apoyado por el estudio de Mayta (2019) quien concluye que la etapa del control incluye medir el desempeño real de cada servidor, para luego compararlo con un tipo estándar y por consiguiente se plantean actos administrativos para solucionar cualquier imprevisto o corregir algún estándar inadecuado. Pese a una buena ejecución de actividades de cada servidor de acuerdo al plan, no se garantiza el éxito de la organización de la entidad, debido a que es posible que se presenten contratiempos, por esta razón es importante la dimensión del control, ya que cualquier problema debe ser comunicado rápidamente para que se pueda emprender una acción inmediata.

Finalmente, de acuerdo a los resultados y en base al informe “Una Paradoja Peruana” de La República (2012), donde se menciona que el Perú posee uno de los estados más disfuncionales de Latinoamérica, porque varias entidades no funcionan, muchas ni existen, evidenciando la deficiente administración de los gobiernos locales y municipales, se reconoce la importancia del estudio de las competencias digitales, así como de los procedimientos administrativos de las entidades municipales. Motivo por el cual, se deben realizar estudios comparativos con otras municipalidades, a fin de corroborar o no los presentes hallazgos, considerando investigaciones de tipo comparativa, cuyos resultados permitan detallar y explicar el nivel de las competencias digitales de los servidores, a fin de fortalecer los procesos administrativos.

VI. CONCLUSIONES

El estudio llega a concluir lo siguiente:

Primera. Del objetivo general. Se determina que existe una relación directa de nivel fuerte ($Rho=0,735$) y significativa ($0,01$) entre la competencia digital de los servidores y la eficiencia de los procesos administrativos de la Municipalidad del Santa, 2021.

Segunda. Del objetivo específico 1. El nivel de competencias digitales por resultados de la municipalidad provincial del Santa, 2021, según percepción de los servidores públicos (38%), es de nivel regular; así como a nivel de sus dimensiones de estudio.

Tercera. Del objetivo específico 2. El nivel de eficiencia de los procesos administrativos por resultados de la municipalidad provincial del Santa, 2021, según percepción de los servidores públicos (46%) es de nivel medio; así como a nivel de sus dimensiones de estudio.

Cuarta. Del objetivo específico 3. Se determina que la dimensión planificación de los procesos administrativos se relaciona de manera directa ($Rho= 0.598$) y moderada ($p\text{-valor}=0.01$) con las competencias digitales de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

Quinta. Del objetivo específico 4. Se determina que la dimensión coordinación de los procesos administrativos se relaciona de manera directa ($Rho=0.574$) y moderada ($p\text{-valor}=0.01$) con las competencias digitales de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

Sexta. Del objetivo específico 5. Se determina que la dimensión dirección de los procesos administrativos se relaciona de manera directa ($Rho=0.562$) y media ($p\text{-valor}=0.01$) con las competencias digitales de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

Séptima. Del objetivo específico 6. Se determina que la dimensión control de los procesos administrativos se relaciona de manera directa ($Rho=0.571$) y moderada ($p\text{-valor}=0.01$) con las competencias digitales de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

En base a las deficiencias encontradas tanto en las competencias digitales como en los procesos administrativos de los servidores de la Municipalidad del Santa, 2021, se proponen las siguientes recomendaciones:

Primera. Los directivos de la Municipalidad Provincial del Santa deben coordinar y fomentar actividades de capacitación en materia de procesos administrativos y los beneficios de las competencias tecnológicas, para los diversos cargos que existe en dicha municipalidad, con el propósito de contribuir con el desarrollo de las metas propuestas, brindar una mejor calidad de servicio y priorizar las necesidades de la ciudadanía, implementando mesas de diálogo social para que existe una participación total.

Segunda. La Municipalidad Provincial del Santa se ve en la necesidad de otorgar capacitaciones en materia de competencias digitales, auditorías y cursos para actualizar las destrezas tecnológicas, en toda la organización, ya que adaptarse constantemente es parte del cambio, por lo que facilita la comunicación e información necesaria entre usuario y servidor, contribuyendo al desarrollo eficiente de las necesidades que pueda tener este y la optimización en el flujo y manejo de información que brinda el servidor público.

Tercera. Se debe implementar un plan de mejora continua dentro de la Municipalidad Provincial del Santa, con el objetivo de replantear una mejor política interna en cuanto a procesos administrativos, de ese modo la municipalidad podrá obtener resultados de optimización, a corto, mediano y largo plazo, en todos los procesos y áreas que presenten deficiencias, y así mejorar el desempeño y clima laboral.

Cuarta. Para una buena planeación, la Municipalidad Provincial del Santa, debe analizar su entorno de modo que todos los colaboradores puedan involucrarse durante el proceso de gestión. Reajustar los planes

organizacionales y tener la seguridad de que se van a cumplir. El área de presupuesto deberá otorgar los recursos y presupuestos necesarios para desempeñar las tareas correspondientes. Acceder a canales de difusión de objetivos organizacionales, y actualizar constantemente el portal de la municipalidad con logros o metas que se den, de manera que sea un indicador de desempeño para los colaboradores.

Quinta. El área de RR.HH. de la Municipalidad Provincial del Santa deberá implementar un plan de incentivos y motivación laboral, de modo que los colaboradores puedan mantenerse involucrados con la municipalidad y sentirse identificados con ella, se deberá orientar las metas personales con las metas organizacionales. Además, se deberá incrementar los sistemas de comunicación organizacional, para una mejor interacción y coordinación, de igual modo con el liderazgo organizacional. Todo ello contribuirá al logro de los objetivos trazados, uso adecuado de los recursos, compromiso laboral y a una mejor dirección.

Sexta. En cuanto al control, se recomienda que la Municipalidad Provincial del Santa constantemente realice un seguimiento y evaluación para medir el desempeño y la productividad laboral, para identificar las irregularidades que se presenten durante la gestión, y así poder adaptarse correctamente, definiendo y adoptando acciones correctivas y preventivas necesarias.

REFERENCIAS

- Aparicio, O., & Ostos, O. (2018). El constructivismo y el construccionismo. *Santo Tomas*. Recuperado de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/riiep/article/view/4777/4562>
- Bacaicoa, F. (2006). Psicología evolutiva y psicología evolucionista. *Psicodidáctica*, 11(1), 109-131.
- Barrera, A., & Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista Gobierno y gestión pública*, 5(1).
- Bellanova, R., & Gozález, F. (2019). Composting and computing: On digital security compositions. *European Journal of International Security*, 4(3), 345-365.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de Investigación – administración, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.). Colombia: Prentice Hall.
- Bhandari, B., Jain, C., & Sahu, A. (2021). Are Secondary Schools Imparting Digital Skills? An Empirical Assessment. *SAGE JOURNALS*, 15(1), 73-100.
- Bordewieck, M., & Elson, m. (2021). The impact of inducing troubleshooting strategies via visualaids on performance in a computerized digital network task. *Applied Cognitive Psychology*, 35(3), 833-847.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Macro.
- Cortés, A. (2019). El control interno como proceso administrativo para las PYMES. *Frecosapiens*, 2(2), 13-26.
- Cortés, C. (2016). Sistema de control de gestión para la ilustre Municipalidad de La Serena (Tesis de posgrado). Recuperada de

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144392/Cortes%20Sanchez%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

De la Peña, G., & Velázquez, R. (2018). Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 31-44.

Dulanto, K. (2012). *Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública municipal*. Venezuela.

Esteve, J. (2014). *Lecciones de derecho administrativo*. Madrid: Marcial Pons.

Fiorini, B. (2005). *Comentarios: Teoría General del Procedimiento administrativo*. Lima: Legales.

González, R., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(4).

Gutiérrez, L. (2012). Conectivismo como teoría de aprendizaje: conceptos, ideas y posibles limitaciones. *Revista Educación y Tecnología*, 111-122.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill.

Hollebeek, L., & Macky, K. (2019). Digital Content Marketing's Role in Fostering Consumer Engagement, Trust, and Value: Framework, Fundamental Propositions, and Implications. *Journal of Interactive Marketing*, 45(1), 27-41.

Jiménez-Pitre, I., Martelo, R., & Jaimes, J. (2017). Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital. *Información Tecnológica*, 28(5), 75-86.

- Laar, E., Van Deursen, A., Van Dijk, J., & Hann, J. (2020). Determinants of 21st-Century Skills and 21st-Century Digital Skills for Workers: A Systematic Literature Review. *SAGE JOURNALS*, 1-14.
- Leaning, M. (2019). An Approach to Digital Literacy through the Integration of Media and Information Literacy. *Media and Communication*, 7(2), 4-13.
- Lounsberry, M. (2020). Troubleshooting Electronic Resources from an Interlibrary Loan Perspective. *Taylor and Francis Online*, 37(3), 223-238.
- Manríquez, A. (2019). El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México (Tesis de posgrado). Recuperada de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/50692/1/T40750.pdf>
- Mayta, H. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Olleros – Huaraz, 2018 (Tesis de posgrado). Recuperada de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38578/Mayta_FHJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *FIPCAEC*, 3(8), 84-102.
- Molina, A. (29 de octubre de 2017). Los principios del procedimiento administrativo en la Ley del Procedimiento Administrativo General: fundamentos, alcances e importancia. *Derecho & sociedad*, 258-262.
- Moratto, J. (2015). *Análisis del proceso administrativo*. Bogotá: Limusa.
- Moreno Rodríguez, C., & López Franco, M. (2018). Gestión de un control administrativo en cooperativas de transporte urbano en la ciudad de

Guayaquil. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 10(5), 274-279.

Pagola, S. (2018). Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2017 (Tesis de posgrado). Recuperada de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15377/Pagola_JSC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pangrazio, L., Godhe, A., & López, A. (2020). What is digital literacy? A comparative review of publications across three language contexts. *SAGE JOURNALS*, 17(6), 442-459.

Pantoja, M., & Salazar, J. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87(1), 139-154.

Pulido, A., Guerrero, M., & Celis, Y. (2019). Impacto de las relaciones humanas en la competitividad de las. *Revista UIS Ingenierías*, 18(1), 61-72.

Raza, S., & Asma, S. (2018). Impact of Leadership Style of Teacher on the Performance of Students: An Application of Hersey and Blanchard Situational Model. *ERIC*, 40(3), 73-94.

Rivas, A. (2019). Tecnologías de la Información y Comunicación, la Eficiencia y Transparencia, de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, 2019. *Revista gobierno y gestión pública*, 6(2).

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (1° ed.). México: Pearson.

Robles, R., Serrano, H., Gaibor, F., Armijo, G., & Lorenzo, A. (2017). Retos de la planificación estratégica en instituciones de salud. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3).

- Rott, B., & Marouane, C. (2018). Digitalization in Schools – Organization, Collaboration and Communication. *Digital Marketplaces Unleashed*, 113-124.
- Rybak, L., & Dudczyk, J. (2019). User experience in the aspect of threats to digital security. *Journal of Modern Science*, 41(2), 127-140.
- Sánchez, M. (27 de agosto de 2014). *Economía*. Obtenido de Deficiente gestión en gobiernos municipales: <https://gestion.pe/economia/deficiente-gestion-gobiernos-municipales-demuestra-ausencia-organo-control-69343-noticia/>
- Seoung, H., Hwang, J., Jung, J., & Lee, D. (2017). Efficiency comparison of digital content providers with different pricing strategies. *Science Direct*, 34(2), 657-663.
- Serna, M., & Ramirez, O. (2016). Gobierno abierto y competencias digitales: Transformando la administración pública para afrontar los retos del nuevo paradigma. *Cuadernos de Gobierno y Administración Pública*, 3(1), 1-14.
- Silva, I., Macías, H., & Santamaría, E. (2017). La dirección estratégica como mecanismo de mejoramiento de la gestión administrativa, caso Conlac-T de la provincia de Tungurahua. *Sotavento M.B.A.*(29), 10-16.
- Stoner, F. (2014). *Planificación y administración estratégicas*. México: Interamericana editores S.A.
- Tiramonti, G., & Figerio, G. (2003). *Gestión administrativa*. Buenos Aires: Troquel.
- Vaquero, M., Rosales, S., & De las Heras, B. (2020). Use of Information and Communication Technologies (ICTs) in Communication and Collaboration: A Comparative Study between University Students from Spain and Italy. *MDPI*, 12(10).

Villegas, E. (2019). *Gestión administrativa de la municipalidad provincial de Anta departamento de Cusco, 2019*. Cusco.

Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA MEDIDA
<p>Variable de estudio: Competencias digitales de los servidores</p>	<p>Representa el conjunto de capacidades y habilidades de las personas para el manejo de las tecnologías digitales. Es la capacidad de usar la tecnología para investigar, organizar, evaluar y comunicar. (Cortés C. , 2016).</p>	<p>La escala de competencias digitales se midió por medio del cuestionario sobre las competencias digitales – CD, que se realizará por dimensiones, donde los servidores públicos de la municipalidad que serán encuestados.</p>	<p>Información y alfabetización digital</p>		<p>Escala: Ordinal</p> <p>Niveles: Alto Medio Bajo</p>
			<ul style="list-style-type: none"> • Navegación, búsqueda y filtrado de información, datos y contenido digital • Evaluación de información, datos y contenido digital • Almacenamiento y recuperación de información, datos y contenido digital 	<p>1 - 7</p>	
			<p>Comunicación y colaboración</p>		
			<ul style="list-style-type: none"> • Interacción mediante tecnologías digitales • Compartir información y contenidos • Participación ciudadana en línea • Colaboración mediante canales digitales • Gestión de la identidad digital 	<p>8 - 15</p>	
			<p>Producción de contenido digital</p>		
			<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de contenidos digitales • Integración y reelaboración de contenidos digitales • Derechos de autor y licencias • Programación 	<p>16 - 30</p>	
			<p>Seguridad</p>		
			<ul style="list-style-type: none"> • Protección de dispositivos y de contenido digital • Protección de datos personales e identidad digital • Protección de la salud y el bienestar • Protección del entorno 	<p>31 - 38</p>	
<p>Resolución de problemas</p>					

			<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de problemas técnicos • Identificación de necesidades y respuestas tecnológicas • Innovación y uso de la tecnología digital de forma creativa • Identificación de lagunas en la competencia digital 	39 - 47	
Variable asociada: Eficiencia en los procesos administrativos en la municipalidad provincial del Santa	Es el conjunto de la prestación de servicios que se da al usuario, es decir, cuando se cumple el servicio con eficiencia, cuando se busca dar apoyo fiable y gestión en el proceso de una manera correcta (Dulanto, 2019).	La escala de desempeño se midió por medio del cuestionario sobre el desempeño eficiente en los procesos administrativos – EPA de los servidores públicos de la municipalidad en el uso los medios digitales que manejan en todas las áreas de servicios de la municipalidad del Santa.	Planificación		Escala: Ordinal Niveles: Alto Medio Bajo
			<ul style="list-style-type: none"> • Conoce qué se va hacer por anticipado. • Sabe qué dirección se va a tomar para lograr los objetivos. • Percibe lo que se desea conseguir. • Tiene seguridad lo que se va lograr. • Conoce quiénes y cuándo le van hacer. • Tiene seguridad de cómo lo van hacer. • Sabe que la planeación crea un futuro deseado. • Conoce que planificar define las metas de la entidad. • Sabe que la planificación establece estrategias para lograr objetivos. • Está seguro que la planificación desarrolla planes integrando actividades. 	1 - 10	
			Organización		
			<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza los recursos en forma equilibrada. • Sabe establecer una relación entre el trabajo y el personal para ejecutar. • Determina que debe hacerse para lograr un objetivo. • Divide y coordina actividades suministrando recursos. • Dispone el trabajo para conseguir metas. • Organiza determinando qué tareas realizar. • Organiza los trabajos en equipo. • Conoce a quien rendir cuentas. • Sabe dónde se toman las decisiones. 	11 - 19	
			Dirección		

			<ul style="list-style-type: none"> • Practica la influencia interpersonal. • Logra que los trabajadores contribuyan alcanzar los objetivos. • Logra objetivos a través de: liderazgo, motivación y comunicación. • Dirige e influye en la ejecución de actividades. • Llega al fondo de relaciones con los gerentes y trabajadores. • La dirección ejerce a través del liderazgo. • La dirección ejerce con la motivación. • La dirección ejerce con la comunicación. • Motiva con frecuencia al personal. • Recompensa a los trabajadores con el sueldo acorde a sus funciones. • Capacita y desarrolla a los trabajadores. • Satisface las necesidades de los trabadores por su esfuerzo. • Cumple sus funciones de acuerdo a los resultados de control. 	20 - 32	
			Control		
			<ul style="list-style-type: none"> • Sigue, evalúa y analiza los resultados obtenidos. • Contrasta los resultados contra los estándares de desempeño. • Compara los resultados obtenidos con los planes establecidos. • Define e inicia acciones correctivas. • Determina medios efectivos para medir la operatividad. • Comunica y participa a todos acerca de los medios de medición. • Transfiere información detallada sobre variaciones y comparaciones realizadas. • Sugiere diversas acciones correctivas cuando son necesarios. 	33 - 40	

Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos

Escala Valorativa “Competencias Digitales - CD”

Estimado (a) trabajador:

El presente estudio tiene por objetivo valorar el nivel de las competencias digitales de los servidores y funcionarios en el desempeño de sus funciones en la Municipalidad del Santa; a partir del cual se estará planteando algunas recomendaciones para su mejora.

Marque con una X la casilla que considere la alternativa de la escala con el que mejor se identifica en el uso de cada ítem. Recuerde que el presente instrumentos es anónimo y confidencial; a la vez es para uso exclusivo del estudio.

N°	<i>¿En qué medida, utiliza o maneja cada una de las siguientes situaciones o aspectos de las competencias digitales?</i>	Nunca /Nada	A veces/Muy poco	Casi siempre/Bastante	Siempre/Totalmente
	Dimensión 1: Información y alfabetización digital				
1	Estrategias de navegación por internet en la municipalidad provincial del Santa (p. ej.: búsquedas, filtros, uso de operadores, comandos específicos, uso de operadores de búsqueda, etc.).				
2	Estrategias para búsqueda, localización y selección de información en distintos soportes o formatos (texto, vídeo) en la municipalidad provincial del Santa.				
3	Canales específicos en la municipalidad provincial del Santa para la selección de vídeos didácticos.				
4	Reglas o criterios para evaluar críticamente el contenido de una web (actualizaciones, citas, fuentes) en la municipalidad provincial del Santa.				
5	Criterios para evaluar la fiabilidad de las fuentes de información, datos, contenido digital, etc.				
6	Herramientas para el almacenamiento y gestión de archivos y contenidos compartidos (p. ej.: Drive, Box, Dropbox, Office 365, etc.) en la municipalidad provincial del Santa. Herramientas para recuperar archivos eliminados, deteriorados, inaccesibles, con errores de formato, etc. en la municipalidad provincial del Santa.				

7	Estrategias de gestión de la información (empleo de marcadores, recuperación de información, clasificación, etc.) en la municipalidad provincial del Santa.				
	Dimensión 2: Comunicación y colaboración				
8	Herramientas para la comunicación en línea: foros, mensajería instantánea, chats, videoconferencia, etc. en la municipalidad provincial del Santa				
9	Proyectos de la municipalidad provincial del Santa relacionados con las tecnologías digitales				
10	Espacios en la municipalidad provincial del Santa para formarme y actualizar mi competencia digital.				
11	Redes sociales, comunidades de aprendizaje, etc. para compartir información y contenidos educativos (p. ej.: Facebook, Twitter, Google+ u otras) en la municipalidad provincial del Santa.				
12	Experiencias o investigaciones educativas de otros que puedan aportarme contenidos o estrategias en la municipalidad provincial del Santa.				
13	Herramientas para el aprendizaje compartido o colaborativo (p. ej.: blogs, wikis, plataformas específicas como Edmodo u otras) en la municipalidad provincial del Santa.				
14	Normas básicas de comportamiento y etiqueta en la comunicación a través de la red en el contexto educativo en la municipalidad provincial del Santa.				
15	Formas de gestión de identidades digitales en la municipalidad provincial del Santa.				
	Dimensión 3: Producción de contenido digital				
16	Herramientas para elaborar pruebas de evaluación en la municipalidad provincial del Santa.				
17	Herramientas para elaborar rúbricas en la municipalidad provincial del Santa.				
18	Herramientas para crear presentaciones en la municipalidad provincial del Santa.				
19	Herramientas para la creación de vídeos didácticos en la municipalidad provincial del Santa.				
20	Herramientas que faciliten el aprendizaje como infografías, gráficos interactivos, mapas conceptuales, líneas de tiempo, etc. en la municipalidad provincial del Santa.				
21	Herramientas para producir códigos QR (Quick Response) en la municipalidad provincial del Santa.				

22	Herramientas para crear grabaciones de voz (podcast) en la municipalidad provincial del Santa.				
23	Herramientas que ayuden a emplear técnicas de gamificación en el aprendizaje en la municipalidad provincial del Santa.				
24	Herramientas de contenido basado en realidad aumentada en la municipalidad provincial del Santa.				
25	Recursos Educativos Abiertos (OER, REAs) en la municipalidad provincial del Santa.				
26	Herramientas para reelaborar o enriquecer contenido en diferentes formatos (p. ej.: textos, tablas, audio, imágenes, vídeos, etc.) en la municipalidad provincial del Santa.				
27	Diferentes tipos de licencias para publicar mi contenido (copyright, copyleft y creative commons) en la municipalidad provincial del Santa.				
28	Fuentes para localizar normativa sobre derechos de autor y licencias en la municipalidad provincial del Santa.				
29	La lógica básica de la programación, comprensión de su estructura y modificación básica de dispositivos digitales y su configuración en la municipalidad provincial del Santa.				
30	El potencial de las TICs para programar y crear nuevos productos (herramientas, Apps, contenidos) en la municipalidad provincial del Santa.				
	Dimensión 4: Seguridad				
31	Protección para los dispositivos de amenazas de virus, malware, etc. en la municipalidad provincial del Santa.				
32	Protección de información relativa a las personas de su entorno cercano (compañeros, alumnos, etc.) en la municipalidad provincial del Santa.				
33	Sistemas de protección de dispositivos o documentos (control de acceso, privilegios, contraseñas, etc.) en la municipalidad provincial del Santa.				
34	Formas para eliminar datos/información cuando sea necesario, de la que es responsable sobre sí mismo o la de terceros en la municipalidad provincial del Santa.				
35	Formas para controlar el uso de la tecnología que se convierten en aspectos distractores en la municipalidad provincial del Santa.				
36	Cómo mantener una actitud equilibrada entre el uso de la tecnología digital y no digital en la municipalidad provincial del Santa.				

37	Normas sobre el uso responsable y saludable de las tecnologías digitales en la municipalidad provincial del Santa.				
38	Puntos de reciclaje para reducir el impacto de los restos tecnológicos en el medio ambiente (dispositivos sin uso, móviles, tóner de impresoras, baterías, etc.) en la municipalidad provincial del Santa.				
	Dimensión 5: Resolución de problemas				
39	Medidas básicas de ahorro energético en la municipalidad provincial del Santa.				
40	Tareas básicas de mantenimiento del ordenador para evitar posibles problemas de funcionamiento (p. ej.: actualizaciones, limpieza de disco, etc.) en la municipalidad provincial del Santa.				
41	Soluciones básicas a problemas técnicos derivados de la utilización de dispositivos digitales en el trabajo en la municipalidad provincial del Santa.				
42	La compatibilidad de periféricos (micros, auriculares, impresoras, etc.) y requisitos de conectividad en la municipalidad provincial del Santa.				
43	Soluciones para la gestión y el almacenamiento en la «nube», compartir archivos, concesión de privilegios de acceso, etc. (p. ej.: Drive, One Drive, Dropbox u otras) en la municipalidad provincial del Santa.				
44	Formas para la solución de problemas entre pares en la municipalidad provincial del Santa.				
45	Opciones para combinar la tecnología digital y no digital para buscar soluciones en el proceso de enseñanza aprendizaje en la municipalidad provincial del Santa.				
46	Vías para actualizarme e incorporar nuevos dispositivos, apps o herramientas en mi trabajo en la municipalidad provincial del Santa.				
47	Espacios para formarme y actualizar mi competencia digital en la municipalidad provincial del Santa.				

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala Valorativa "Competencias Digitales - CD"	
Autor	Tourón, J., M, Navarro, A, D., Pradas, S, E., e Íñigo, V. (2018)	
Nombre de instrumento	Cuestionario de Competencia Digital	
Dimensiones:	<p>Información y alfabetización digital</p> <p>Comunicación y colaboración</p> <p>Producción de contenido digital</p> <p>Seguridad</p> <p>Resolución de problemas</p>	
Ámbito de aplicación	Servidores públicos de la municipalidad provincial del Santa, 2021.	
Administración	Auto reporte individual	
Duración	30 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo	Determinar el uso y conocimiento de las competencias digitales de los servidores de la municipalidad provincial del Santa.	
Validez	Validez de contenido, mediante el juicio de tres expertos en el tema con grados de doctores en administración de la educación, los cuales mediante una matriz valoraron la coherencia entre la variable y sus dimensiones, indicadores, ítems y alternativas de respuesta.	
Confiabilidad	Se determinó el índice de consistencia interna, mediante la técnica de Alfa de Cronbach, obteniendo una confiabilidad muy significativa (0,926).	
Adaptado por	Palacios Paulino, Jessy Estefany	
N° de ítems	47	
Escala de medición	<p>CONOZCO:</p> <p>1: ningún grado de conocimiento</p> <p>2: apenas tengo conocimiento</p> <p>3: poco conocimiento</p> <p>4: conocimiento moderado</p> <p>5: bastante conocimiento</p> <p>6: tengo mucho conocimiento</p> <p>7: lo conozco totalmente</p>	<p>UTILIZO:</p> <p>1: nunca lo utilizo</p> <p>2: apenas lo utilizo</p> <p>3: lo utilizo poco</p> <p>4: lo utilizo moderadamente</p> <p>5: lo utilizo frecuentemente</p> <p>6: lo utilizo muy frecuentemente</p> <p>7: lo utilizo siempre</p>

Escala valorativa “Eficiencia de los procesos administrativos - EPA”

Señor trabajador de la municipalidad:

El presente instrumento forma parte de un estudio que busca recoger las percepciones del nivel de eficiencia de los procesos administrativos que se desarrolla en la municipalidad provincial del Santa y a partir del cual. Sugerir acciones para su mejora.

Muchas gracias por su ayuda. Reciba un cordial saludo.

N°	DIMENSIONES / ítems	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
	Dimensión 1: Planificación				
1	¿Los directivos conocen qué se va hacer por anticipado?				
2	¿Sabe qué dirección se va a tomar para lograr los objetivos?				
3	¿Percibe lo que se desea conseguir?				
4	¿Tiene seguridad lo que se va lograr?				
5	¿Conoce quiénes y cuándo van hacer la planificación?				
6	¿Tiene seguridad de cómo lo van hacer?				
7	¿Sabe que la planeación crea un futuro deseado?				
8	¿Conoce que planificar define las metas de la entidad?				
9	¿Sabe que la planificación establece estrategias para lograr objetivos?				
10	¿Está seguro que la planificación desarrolla planes integrando actividades?				
	Dimensión 2: Organización				
11	¿Utiliza los recursos en forma equilibrada?				
12	¿Sabe establecer una relación entre el trabajo y el personal para ejecutar?				
13	¿Determina qué debe hacerse para lograr un objetivo?				
14	¿Divide y coordina actividades suministrando recursos?				
15	¿Dispone el trabajo para conseguir metas?				
16	¿Organiza determinando qué tareas realizar?				
17	¿Organiza los trabajos en equipo?				
18	¿Conoce a quien rendir cuentas?				
19	¿Sabe dónde se toman las decisiones?				
	Dimensión 3: Dirección				

20	¿Practica la influencia interpersonal?				
21	¿Logra que los trabajadores contribuyan alcanzar los objetivos?				
22	¿Logra objetivos a través de: liderazgo, motivación y comunicación?				
23	¿Dirige e influye en la ejecución de actividades?				
24	¿Llega al fondo de relaciones con los gerentes y trabajadores?				
25	¿La dirección ejerce a través del liderazgo?				
26	¿La dirección ejerce con la motivación?				
27	¿La dirección ejerce con la comunicación?				
28	¿Motiva con frecuencia al personal?				
29	¿Recompensa a los trabajadores con el sueldo acorde a sus funciones?				
30	¿Capacita y desarrolla a los trabajadores?				
31	¿Satisface las necesidades de los trabajadores por su esfuerzo?				
32	¿Cumple sus funciones de acuerdo a los resultados de control?				
	Dimensión 4: Control				
33	¿El gerente sigue, evalúa y analiza los resultados obtenidos?				
34	¿El líder contrasta los resultados contra los estándares de desempeño?				
35	¿Compara los resultados obtenidos con los planes establecidos?				
36	¿Define e inicia acciones correctivas?				
37	¿Determina medios efectivos para medir la operatividad?				
38	¿Comunica y participa a todos acerca de los medios de medición?				
39	¿Transfiere información detallada sobre variaciones y comparaciones realizadas?				
40	¿Sugiere diversas acciones correctivas cuando son necesarios?				

Muchas gracias por su aporte

Ficha técnica del instrumento

Nombre	Escala valorativa "Eficiencia de los procesos administrativos - EPA"
Dimensiones	Planificación Organización Dirección Control
Ámbito de aplicación	Servidores públicos de la municipalidad provincial del Santa, 2021.
Administración	Individual – Colectiva.
Duración	30 minutos (Aproximadamente)
Objetivo	Determinar la relación que existe entre las competencias digitales de los servidores públicos con el nivel de eficiencia de los procesos administrativos de la municipalidad provincial del Santa.
Validez	Validez de contenido, mediante el juicio de tres expertos en el tema con grados de doctores en administración de la educación, los cuales mediante una matriz valoraron la coherencia entre la variable y sus dimensiones, indicadores, ítems y alternativas de respuesta.
Confiabilidad	Se determinó el índice de consistencia interna, mediante la técnica de Alfa de Cronbach, obteniendo una confiabilidad muy significativa (0,926).
Elaborado por:	Palacios Paulino, Jessy Estefany
Campo de aplicación	Comprendió las oficinas de la municipalidad provincial del Santa.
Aspectos a Evaluar	El cuestionario estructurado está conformado por 40 preguntas, distribuidas en 4 dimensiones: Dimensión 1: Planificación Dimensión 2: Organización Dimensión 3: Dirección Dimensión 4: Control
Categorías	Muy Eficiente: Eficiente: Poco eficiente: Deficiente:

Anexo 03. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Matriz de validación del instrumento

TITULO DE LA TESIS: Competencia digital de servidores y eficiencia de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa "Nivel de competencias digitales de los servidores públicos de la municipalidad provincial del Santa."

VARIABLE	Dimensiones	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Competencias digitales de los servidores	Información y alfabetización digital	Estrategias de navegación por internet en la municipalidad provincial del Santa (p. ej.: búsquedas, filtros, uso de operadores, comandos específicos, uso de operadores de búsqueda, etc.).					X		X		X		X		
		Estrategias para búsqueda, localización y selección de información en distintos soportes o formatos (texto, vídeo) en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X		
		Canales específicos en la municipalidad provincial del Santa para la selección de videos didácticos.					X		X		X		X		
		Reglas o criterios para evaluar críticamente el contenido de una web (actualizaciones, citas, fuentes) en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X		
		Criterios para evaluar la fiabilidad de las fuentes de información, datos, contenido digital, etc.					X		X		X		X		
		Herramientas para el almacenamiento y gestión de archivos y contenidos compartidos (p. ej.: Drive, Box, Dropbox, Office 365, etc.) en la municipalidad provincial del Santa. Herramientas para recuperar archivos eliminados, deteriorados, inaccesibles, con errores de formato, etc. en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X		
	Comunicación y colaboración	Estrategias de gestión de la información (empleo de marcadores, recuperación de información, clasificación, etc.) en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X		
			Herramientas para la comunicación en línea: foros, mensajería instantánea, chats, videoconferencia, etc. en la municipalidad provincial del Santa					X		X		X		X	
		Proyectos de la municipalidad provincial del Santa relacionados con las tecnologías digitales					X		X		X		X		
		Espacios en la municipalidad provincial del Santa para formarme y actualizar mi competencia digital.					X		X		X		X		
		Redes sociales, comunidades de aprendizaje, etc. para compartir información y contenidos educativos (p. ej.: Facebook, Twitter, Google+ u otras) en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X		
		Experiencias o investigaciones educativas de otros que puedan aportarme contenidos o estrategias en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X		
		Herramientas para el aprendizaje compartido o colaborativo (p. ej.: blogs, wikis, plataformas específicas como Edmodo u otras) en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X		
		Normas básicas de comportamiento y etiqueta en la comunicación a través de la red en el contexto educativo en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X		
Formas de gestión de identidades digitales en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X				

Producción de contenido digital	Herramientas para elaborar pruebas de evaluación en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	Herramientas para elaborar rúbricas en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	Herramientas para crear presentaciones en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	Herramientas para la creación de vídeos didácticos en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	Herramientas que faciliten el aprendizaje como infografías, gráficos interactivos, mapas conceptuales, líneas de tiempo, etc. en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	Herramientas para producir códigos QR (Quick Response) en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	Herramientas para crear grabaciones de voz (podcast) en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	Herramientas que ayuden a emplear técnicas de gamificación en el aprendizaje en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	Herramientas de contenido basado en realidad aumentada en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	Recursos Educativos Abiertos (OER, REAs) en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	Herramientas para reelaborar o enriquecer contenido en diferentes formatos (p. ej.: textos, tablas, audio, imágenes, vídeos, etc.) en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	Diferentes tipos de licencias para publicar mi contenido (copyright, copyleft y creative commons) en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	Fuentes para localizar normativa sobre derechos de autor y licencias en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	La lógica básica de la programación, compresión de su estructura y modificación básica de dispositivos digitales y su configuración en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	El potencial de las TICs para programar y crear nuevos productos (herramientas, Apps, contenidos) en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
Seguridad	Protección para los dispositivos de amenazas de virus, malware, etc. en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	Protección de información relativa a las personas de su entorno cercano (compañeros, alumnos, etc.) en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	Sistemas de protección de dispositivos o documentos (control de acceso, privilegios, contraseñas, etc.) en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	Formas para eliminar datos/información cuando sea necesario, de la que es responsable sobre sí mismo o la de terceros en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	Formas para controlar el uso de la tecnología que se convierten en aspectos distractores en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	Cómo mantener una actitud equilibrada entre el uso de la tecnología digital y no digital en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	Normas sobre el uso responsable y saludable de las tecnologías digitales en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
Puntos de reciclaje para reducir el impacto de los restos tecnológicos en el medio ambiente (dispositivos sin uso, móviles, tóner de impresoras, baterías, etc.) en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X		
Resolución de problemas	Medidas básicas de ahorro energético en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	Tareas básicas de mantenimiento del ordenador para evitar posibles problemas de funcionamiento (p. ej.: actualizaciones, limpieza de disco, etc.) en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	Soluciones básicas a problemas técnicos derivados de la utilización de dispositivos digitales en el trabajo en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	
	La compatibilidad de periféricos (micros, auriculares, impresoras, etc.) y requisitos de conectividad en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X	

	Soluciones para la gestión y el almacenamiento en la «nube», compartir archivos, concesión de privilegios de acceso, etc. (p. ej.: Drive, One Drive, Dropbox u otras) en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X		
	Formas para la solución de problemas entre pares en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X		
	Opciones para combinar la tecnología digital y no digital para buscar soluciones en el proceso de enseñanza aprendizaje en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X		
	Vías para actualizarme e incorporar nuevos dispositivos, apps o herramientas en mi trabajo en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X		
	Espacios para formarme y actualizar mi competencia digital en la municipalidad provincial del Santa.					X		X		X		X		


M^a Rosa Villegas Ruiz
 DOCENTE METODOLÓGICO UNS

Firma y posfirma

RESULTADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala Valorativa "Competencias Digitales – CD"

OBJETIVO: Medir el nivel de competencias digitales de los servidores públicos de la municipalidad provincial del Santa.

DIRIGIDO A: Servidores públicos de la municipalidad provincial del Santa.


VALORACIÓN:

EXCELENTE	MUY BUENO X	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
-----------	----------------	-------	---------	------------

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Villegas Ruiz Rosa Isabel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Metodología

FIRMA DEL EVALUADOR


M^g. ROSA VILLEGAS RUIZ
DOCENTE METODOLÓGICO UNS

POSFIRMA

Matriz de validación del instrumento

TITULO DE LA TESIS: Competencia digital de servidores y eficiencia de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa "Nivel de eficiencia de los procesos administrativos de la municipalidad provincial del Santa."

VARIABLE	Dimensiones	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
			Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Eficiencia en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial del Santa	Planificación	¿Los directivos conocen qué se va hacer por anticipado?					X		X		X		X			
		¿Sabe qué dirección se va a tomar para lograr los objetivos?					X		X		X		X			
		¿Percibe lo que se desea conseguir?					X		X		X		X			
		¿Tiene seguridad lo que se va lograr?					X		X		X		X			
		¿Conoce quiénes y cuándo van hacer la planificación?					X		X		X		X			
		¿Tiene seguridad de cómo lo van hacer?					X		X		X		X			
		¿Sabe que la planeación crea un futuro deseado?					X		X		X		X			
		¿Conoce que planificar define las metas de la entidad?					X		X		X		X			
		¿Sabe que la planificación establece estrategias para lograr objetivos?					X		X		X		X			
		¿Está seguro que la planificación desarrolla planes integrando actividades?					X		X		X		X			
	Organización	¿Utiliza los recursos en forma equilibrada?					X		X		X		X			
		¿Sabe establecer una relación entre el trabajo y el personal para ejecutar?					X		X		X		X			
		¿Determina qué debe hacerse para lograr un objetivo?					X		X		X		X			
		¿Divide y coordina actividades suministrando recursos?					X		X		X		X			
		¿Dispone el trabajo para conseguir metas?					X		X		X		X			
		¿Organiza determinando qué tareas realizar?					X		X		X		X			
		¿Organiza los trabajos en equipo?					X		X		X		X			
		¿Conoce a quien rendir cuentas?					X		X		X		X			
¿Sabe dónde se toman las decisiones?					X		X		X		X					

Dirección	¿Practica la influencia interpersonal?							X		X		X		X
	¿Logra que los trabajadores contribuyan alcanzar los objetivos?							X		X		X		X
	¿Logra objetivos a través de: liderazgo, motivación y comunicación?							X		X		X		X
	¿Dirige e influye en la ejecución de actividades?							X		X		X		X
	¿Llega al fondo de relaciones con los gerentes y trabajadores?							X		X		X		X
	¿La dirección ejerce a través del liderazgo?							X		X		X		X
	¿La dirección ejerce con la motivación?							X		X		X		X
	¿La dirección ejerce con la comunicación?							X		X		X		X
	¿Motiva con frecuencia al personal?							X		X		X		X
	¿Recompensa a los trabajadores con el sueldo acorde a sus funciones?							X		X		X		X
	¿Capacita y desarrolla a los trabajadores?							X		X		X		X
	¿Satisface las necesidades de los trabadores por su esfuerzo?							X		X		X		X
	¿Cumple sus funciones de acuerdo a los resultados de control?							X		X		X		X
Control	¿El gerente sigue, evalúa y analiza los resultados obtenidos?							X		X		X		X
	¿El líder contrasta los resultados contra los estándares de desempeño?							X		X		X		X
	¿Compara los resultados obtenidos con los planes establecidos?							X		X		X		X
	¿Define e inicia acciones correctivas?							X		X		X		X
	¿Determina medios efectivos para medir la operatividad?							X		X		X		X
	¿Comunica y participa a todos acerca de los medios de medición?							X		X		X		X
	¿Transfiere información detallada sobre variaciones y comparaciones realizadas?							X		X		X		X
¿Sugiere diversas acciones correctivas cuando son necesarios?							X		X		X		X	


 Mg. Kevin Castillo Rojas
 DOCENTE METODOLÓGICO UTP
 Firma y posfirma

RESULTADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa "Eficiencia de los procesos administrativos – EPA"

OBJETIVO: Medir el nivel de eficiencia de los procesos administrativos en la municipalidad provincial del Santa.

DIRIGIDO A: Servidores públicos de la municipalidad provincial del Santa.

VALORACIÓN:

EXCELENTE	MUY BUENO X	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
-----------	----------------	-------	---------	------------

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Castillo Rojas Kevin Steve

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública

FIRMA DEL EVALUADOR


Ma. Kevin Castillo Rojas
DOCENTE METODOLÓGICO UTP

POSFIRMA

204	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3					
205	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
206	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
207	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2				
208	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2				
209	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2				
210	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
211	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2			
212	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
213	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
214	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
215	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
216	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	2	2	3	1	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
217	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
218	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
219	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
220	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	2	4	2	2	3	2	4	2	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	
221	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	
222	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2

Anexo 04. Cálculo del tamaño de la muestra

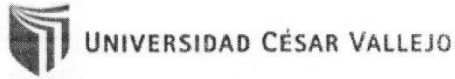
**Tamaño de la muestra para la estimación de frecuencias
(Marco muestral conocido)**

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

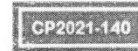
Marco muestral	N =	386
Alfa (Máximo error tipo I)	α =	0.050
Nivel de Confianza	1- α/2 =	0.975
Z de (1-α/2)	Z (1- α/2) =	1.960
Prevalencia del problema	p =	0.500
Complemento de p	q =	0.500
Precisión	d =	0.050
Tamaño de la muestra	n =	224

$$n_0 = 224$$

Anexo 05. Autorización de la institución donde se aplicó la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Chimbote, 13 de mayo de 2021.

Sr. ROBERTO BRICEÑO FRANCO
ALCALDE
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA

CHIMBOTE
SANTA - ANCASH

Presente

De mi especial consideración:

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela de Posgrado ha previsto en su plan de estudios el desarrollo de Informes de Investigación, las mismas que estamos seguros contribuirán a la consolidación del aprendizaje de nuestros estudiantes.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle las facilidades para que el alumno PALACIOS PAULINO, JESSY ESTEFANY, identificado con DNI Nro.: 47176294 estudiante del Programa Académico de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA del periodo 2021-1, pueda acceder a información o aplicar sus instrumentos de recolección de datos a fin de estudiar alguna problemática de interés para su institución y por consiguiente logre desarrollar su Informe de Tesis por lo que solicitamos nos brinde su apoyo en la realización de la misma.

Seguros de contar con su apoyo, nos suscribimos de Usted reiterando nuestro afán por trabajar mancomunadamente por el desarrollo y bienestar de la comunidad.

Atentamente



Jorge Vargas
Mg. JORGE VARGAS LLUMPO
COORDINADOR DE INVESTIGACION
ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - CHIMBOTE

Anexo 06. Matriz de puntuaciones y niveles de “Competencias Digitales - CD – Eficiencia de los procesos administrativos - EPA” (CD-EPA).

Id	Competencias Digitales								Eficiencia de los procesos administrativos											
	Dim.1		Dim.2		Dim.3		Total		Dim.1		Dim.2		Dim.3		Dim.4		Dim.5		Total	
1	67	R	58	R	55	R	180	R	22	M	12	M	11	M	19	M	7	B	71	M
2	65	R	60	B	49	R	174	R	29	A	14	M	12	A	18	M	8	M	81	M
3	80	B	65	B	63	B	208	B	26	M	14	M	14	A	19	M	9	M	82	M
4	76	B	66	B	62	B	204	B	29	A	15	M	14	A	18	M	12	A	88	A
5	64	R	57	R	51	R	172	R	31	A	16	A	12	A	15	M	10	M	84	M
6	75	B	59	R	56	B	190	B	27	A	13	M	11	M	17	M	8	M	76	M
7	73	B	59	R	55	R	187	B	26	M	13	M	12	A	17	M	8	M	76	M
8	71	B	63	B	56	B	190	B	29	A	15	M	13	A	23	A	12	A	92	A
9	74	B	59	R	55	R	188	B	29	A	12	M	13	A	23	A	12	A	89	A
10	83	B	69	B	65	B	217	B	31	A	12	M	13	A	20	M	9	M	85	M
11	80	B	69	B	66	B	215	B	32	A	17	A	14	A	21	M	9	M	93	A
12	70	R	66	B	58	B	194	B	26	M	12	M	13	A	19	M	10	M	80	M
13	70	R	65	B	61	B	196	B	26	M	11	M	13	A	19	M	10	M	79	M
14	71	B	63	B	57	B	191	B	27	A	13	M	8	M	18	M	10	M	76	M
15	73	B	65	B	57	B	195	B	26	M	15	M	11	M	16	M	10	M	78	M
16	71	B	62	B	60	B	193	B	29	A	14	M	13	A	20	M	9	M	85	M
17	68	R	65	B	59	B	192	B	29	A	14	M	13	A	20	M	10	M	86	A
18	78	B	71	B	65	B	214	B	27	A	11	M	10	M	13	B	9	M	70	M
19	80	B	72	B	62	B	214	B	24	M	12	M	12	A	16	M	10	M	74	M
20	76	B	68	B	54	R	198	B	26	M	12	M	11	M	17	M	12	A	78	M
21	79	B	74	B	59	B	212	B	26	M	12	M	11	M	13	B	9	M	71	M
22	79	B	66	B	63	B	208	B	26	M	15	M	11	M	17	M	10	M	79	M
23	75	B	63	B	63	B	201	B	26	M	15	M	13	A	17	M	10	M	81	M
24	73	B	64	B	59	B	196	B	25	M	11	M	12	A	18	M	13	A	79	M
25	79	B	66	B	62	B	207	B	28	A	14	M	11	M	17	M	12	A	82	M
26	72	B	70	B	58	B	200	B	29	A	15	M	12	A	22	M	9	M	87	A
27	68	R	69	B	52	R	189	B	30	A	13	M	13	A	17	M	11	M	84	M
28	72	B	69	B	56	B	197	B	29	A	12	M	14	A	21	M	11	M	87	A
29	72	B	69	B	55	R	196	B	29	A	12	M	13	A	22	M	11	M	87	A
30	61	R	54	R	45	R	160	R	19	M	7	B	10	M	12	B	6	B	54	B
31	63	R	54	R	47	R	164	R	26	M	8	B	10	M	13	B	8	M	65	M
32	63	R	51	R	50	R	164	R	21	M	14	M	10	M	15	M	8	M	68	M
33	60	R	55	R	51	R	166	R	23	M	9	B	10	M	14	B	7	B	63	M

34	81	B	66	B	70	B	217	B	32	A	18	A	14	A	15	M	9	M	88	A
35	80	B	64	B	66	B	210	B	32	A	14	M	14	A	13	B	9	M	82	M
36	77	B	63	B	60	B	200	B	29	A	14	M	12	A	14	B	8	M	77	M
37	79	B	66	B	68	B	213	B	26	M	17	A	14	A	15	M	9	M	81	M
38	81	B	73	B	71	B	225	B	34	A	18	A	15	A	23	A	14	A	104	A
39	77	B	67	B	70	B	214	B	31	A	12	M	15	A	17	M	13	A	88	A
40	73	B	64	B	57	B	194	B	27	A	11	M	12	A	17	M	7	B	74	M
41	71	B	63	B	54	R	188	B	24	M	12	M	11	M	14	B	9	M	70	M
42	78	B	67	B	60	B	205	B	29	A	11	M	12	A	19	M	6	B	77	M
43	66	R	59	R	51	R	176	R	24	M	13	M	11	M	17	M	11	M	76	M
44	84	B	64	B	63	B	211	B	27	A	15	M	13	A	17	M	8	M	80	M
45	77	B	69	B	70	B	216	B	28	A	13	M	12	A	20	M	10	M	83	M
46	72	B	61	B	52	R	185	B	27	A	15	M	11	M	15	M	7	B	75	M
47	64	R	62	B	51	R	177	R	25	M	12	M	12	A	20	M	11	M	80	M
48	75	B	64	B	64	B	203	B	34	A	16	A	14	A	16	M	9	M	89	A
49	79	B	64	B	67	B	210	B	27	A	17	A	12	A	10	B	12	A	78	M
50	74	B	63	B	53	R	190	B	28	A	15	M	12	A	22	M	10	M	87	A
51	72	B	61	B	53	R	186	B	28	A	13	M	11	M	16	M	10	M	78	M
52	86	B	73	B	68	B	227	B	32	A	18	A	15	A	25	A	14	A	104	A
53	75	B	65	B	53	R	193	B	30	A	15	M	13	A	18	M	8	M	84	M

Fuente: Cuestionario "Competencias Digitales - CD – Eficiencia de los procesos administrativos - EPA" (CD-EPA).