



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Políticas públicas y servicios informáticos en una
Municipalidad Provincial de Apurímac**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Chacon Silva, Caril Avanto (ORCID: 0000-0003-0400-3746)

DOCENTE:

Mg. Torres Mirez Karl Friederick (ORCID: 0000-0002-6623-936X)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A toda mi familia que ha apoyado en el desarrollo del presente trabajo y que me dio el apoyo constante, a mi madre quien me enseñó que los retos deben culminarse.

Agradecimiento

Expreso mis agradecimientos a mis sobrinos y hermana por su apoyo y activo aporte en las decisiones que he tomado, quienes estuvieron presentes en la realización de este trabajo, buscando lo mejor para mi persona.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	viii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad Técnica.....	21
3.5. Procedimientos	25
3.6. Métodos de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES.....	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1 Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach	23
Tabla 2 Tabla de frecuencia de la variable Políticas Públicas	26
Tabla 3 Tabla de frecuencia de la variable Servicios informáticos	27
Tabla 4 Tabla de frecuencia de la dimensión	28
Tabla 5 Tabla de frecuencia de la dimensión Estrategia tecnológica de análisis externo	29
Tabla 6 Tabla de frecuencia de la dimensión Estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico	30
Tabla 7 Tabla cruzada Políticas Públicas*Servicios Informáticos.....	31
Tabla 8 Tabla cruzada Políticas Públicas*Estrategia tecnológica de análisis interno	32
Tabla 9 Tabla cruzada Políticas Públicas*Estrategia tecnológica de análisis externo	33
Tabla 10 Tabla cruzada Políticas Públicas*Estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico	34
Tabla 11. Escala de niveles de correlación de Spearman	36
Tabla 12. Resultados de la correlación de Spearman para la hipótesis general .	37
Tabla 13. Resultados de la correlación de Spearman para la hipótesis específica 1	38
Tabla 14. Resultados de la correlación de Spearman para la hipótesis específica 2	39
Tabla 15. Resultados de la correlación de Spearman para la hipótesis específica 3	39
Tabla 16 Tabla de frecuencia de la dimensión Agendación de la estrategia pública	4
Tabla 17 Tabla de frecuencia de la dimensión Diseño de la estrategia pública	5
Tabla 18 <i>Distribución de género de los usuarios encuestados</i>	7
Tabla 19 <i>Edad de los encuestados</i>	7
Tabla 20 <i>Grado de instrucción</i>	8
Tabla 21 Pregunta 1. La MPA cuenta con un plan, documento u otro que establezca las estrategias públicas de la institución.....	9

Tabla 22 Pregunta 2. La MPA cuenta con un plan, documento u otro que establezca las estrategias públicas de servicios informáticos de la institución.....	10
Tabla 23 Pregunta 3. Los directivos tienen conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos	11
Tabla 24 Pregunta 4. El personal administrativo tiene conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos.....	12
Tabla 25 Pregunta 5. El personal operativo tiene conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos.....	13
Tabla 26 Pregunta 6. Existe en la MPA procesos que buscan fortalecer las competencias en el manejo de tecnologías de información.....	14
Tabla 27 Pregunta 7. Existe una visión y misión establecida con respecto a los servicios informáticos.....	15
Tabla 28 Pregunta 8. La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con todo el personal de la MPA.....	16
Tabla 29 Pregunta 9. La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con la ciudadanía.....	17
Tabla 30 Pregunta 10. La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con grupos de interés locales.....	18
Tabla 31 Pregunta 11. Los documentos de gestión pública referidos a los servicios informáticos son publicados para el conocimiento de todos los interesados.....	19
Tabla 32 Pregunta 12. Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de planificación.....	20
Tabla 33 Pregunta 13. Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de dirección.....	21
Tabla 34 Pregunta 14. Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de control.....	22
Tabla 35 Pregunta 15. Dentro del presupuesto se incluye a los servicios informáticos.....	23
Tabla 36 Pregunta 16. Las fortalezas implementadas en la MPA referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión..	24
Tabla 37 Pregunta 17. Las debilidades referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión.....	25

Tabla 38 Pregunta 18. Las debilidades referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión	26
Tabla 39 Pregunta 19. Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para la comunicación con el usuario externo están implementadas	27
Tabla 40 Pregunta 20. Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información en las áreas administrativas están implementadas	28
Tabla 41 Pregunta 21. Las tecnologías que apoyan la supervisión del desempeño de las áreas administrativas están implementadas	29
Tabla 42 Pregunta 22. Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información presupuestal están implementadas	30
Tabla 43 Pregunta 23. Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información con proveedores externos están implementadas	31
Tabla 44 Pregunta 24. Las tecnologías que permiten intercambio de información con otras entidades públicas están implementadas	32
Tabla 45 Pregunta 25. Las tecnologías que permiten el análisis de grandes cantidades de datos provenientes de diferentes fuentes, en tiempo real están implementadas	33
Tabla 46 Pregunta 26. Las tecnologías que trabajan con dispositivos inteligentes que son capaces automáticamente de intercambiar información entre sí están implementadas	34

Índice de figuras

Figura 1 Características de una política pública de excelencia.....	12
Figura 2. Fórmula de Alfa de Cronbach	22
Figura 3 Frecuencia de la variable Políticas públicas.....	27
Figura 4 Frecuencia de la variable Servicios informáticos.....	28
Figura 5 Frecuencia de la dimensión Estrategia tecnológica de análisis interno..	29
Figura 6 Frecuencia de la dimensión Estrategia tecnológica de análisis externo .	30
Figura 7 Frecuencia de la dimensión Estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico	31
Figura 8 Políticas públicas vs Servicios informáticos	32
Figura 9 Políticas públicas vs Estrategia tecnológica de análisis interno	33
Figura 10 Políticas públicas vs Estrategia tecnológica de análisis externo	34
Figura 11 Políticas públicas vs Estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico	35
Figura 12 Frecuencia de la dimensión Agendación de la estrategia pública	4
Figura 13 <i>Frecuencia de la dimensión Diseño de la estrategia pública</i>	5
Figura 14 Género de los usuarios	7
Figura 15 Edad de los encuestados	8
Figura 16 Grado de instrucción de los encuestados.....	9
Figura 17 La MPA cuenta con un plan, documento u otro que establezca las estrategias públicas de la institución	10
Figura 18 La MPA cuenta con un plan, documento u otro que establezca las estrategias públicas de servicios informáticos de la institución	11
Figura 19 Los directivos tienen conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos	12
Figura 20 El personal administrativo tiene conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos.....	13
Figura 21 El personal operativo tiene conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos.....	14
Figura 22 Existe en la MPA procesos que buscan fortalecer las competencias en el manejo de tecnologías de información	15
Figura 23 Existe una visión y misión establecida con respecto a los servicios informáticos	16

Figura 24 La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con todo el personal de la MPA	17
Figura 25 La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con la ciudadanía.....	18
Figura 26 La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con grupos de interés locales.....	19
Figura 27 Los documentos de gestión pública referidos a los servicios informáticos son publicados para el conocimiento de todos los interesados	20
Figura 28 Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de planificación.....	21
Figura 29 Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de dirección.....	22
Figura 30 Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de control	23
Figura 31 Dentro del presupuesto se incluye a los servicios informáticos.....	24
Figura 32 Las fortalezas implementadas en la MPA referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión	25
Figura 33 Las debilidades referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión	26
Figura 34 Las debilidades referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión	27
Figura 35 Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para la comunicación con el usuario externo están implementadas	28
Figura 36 Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información en las áreas administrativas están implementadas	29
Figura 37 Las tecnologías que apoyan la supervisión del desempeño de las áreas administrativas están implementadas.....	30
Figura 38 Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información presupuestal están implementadas.....	31
Figura 39 Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información con proveedores externos están implementadas.....	32
Figura 40 Las tecnologías que permiten intercambio de información con otras entidades públicas están implementadas	33

Figura 41 Las tecnologías que permiten el análisis de grandes cantidades de datos provenientes de diferentes fuentes, en tiempo real están implementadas ..34

Figura 42 Las tecnologías que trabajan con dispositivos inteligentes que son capaces automáticamente de intercambiar información entre sí están implementadas 35

Resumen

Esta tesis fue realizada en la Municipalidad Provincial de Abancay, con el fin de determinar la relación entre las políticas públicas y sus servicios informáticos, debido a que las tecnologías de información se han convertido en un elemento fundamental para la administración pública, se desea conocer si son necesarias políticas públicas determinadas que guíen la implementación de los servicios informáticos. Se evaluaron las políticas públicas a través de la agenda pública y el diseño de la estrategia pública, mientras que los servicios informáticos fueron estudiados bajo la estrategia tecnológica de análisis interno, la estrategia tecnológica de análisis externo y la estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico.

Este trabajo de investigación es de tipo aplicado, el nivel es correlacional, el diseño es no experimental transversal correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con una muestra de 58 trabajadores.

Los resultados indican que existe una relación significativa, directa entre las políticas públicas con los servicios informáticos de la municipalidad, y que ambas variables tienen un grado de correlación directa alta, se concluye que en la municipalidad cuando se diseñen políticas públicas adecuadas, la implementación de los servicios informáticos se realizará de manera correcta.

Palabras clave: políticas públicas, servicios informáticos, estrategia tecnológica de análisis interno y externo, estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico

Abstract

This thesis was carried out in the Provincial Municipality of Abancay, in order to determine the relationship between public policies and its computer services, since information technologies have become a fundamental element for public administration, it is desired to know if Certain public policies are necessary to guide the implementation of IT services. Public policies were evaluated through the scheduling of the public strategy and the design of the public strategy, while computer services were studied under the technological strategy of internal analysis, the technological strategy of external analysis and the technological strategy of technological heritage.

This research work is applied, the level is correlational, the design is non-experimental, cross-sectional, correlational. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire with a sample of 58 workers.

The results indicate that there is a significant, direct relationship between public policies with the municipality's IT services, and that both variables have a high degree of direct correlation, it is concluded that in the municipality when adequate public policies are designed, the implementation of computer services will be performed correctly.

Keywords: public policies, computer services, technological strategy for internal and external analysis, technological strategy for technological heritage

I. INTRODUCCIÓN

Las políticas públicas definen los fines e intervención de la estrategia estatal en todo nivel organizacional, así mismo con el impulso de migrar a nuevas gestiones públicas que buscan integrar servicios continuos y en tiempo real, adaptándose a las peticiones de los usuarios en un horario de 24 horas sobre 7 días de la semana, las políticas públicas pueden encontrar en las soluciones de tecnología de la información un modelo sustentable para brindar un sistema administrativo público más eficiente, racionalizado y consistente, que cambia los procesos internos y la relación entre los ciudadanos y el sector público (Rodríguez García et al., 2019). De forma que los procesos administrativos maximicen los beneficios con el uso de la tecnología (Bieser & Hilty, 2018). Por ello, las organizaciones han visto que se debe generar una infraestructura de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y en la actualidad la gran mayoría de entidades públicas cuentan con el soporte y apoyo de estos elementos.

En el entorno global, de acuerdo a la encuesta realizada por la Organización de las Naciones Unidas (2020), el desarrollo y uso de las tecnologías en la gestión pública difiere entre países desarrollados y no desarrollados, donde lideran los países de Dinamarca, República de Corea, Estonia, Finlandia, Australia, Suecia, Reino Unido, entre otros, mientras que Perú, se ubica en un término intermedio, incrementando sus servicios en la gestión pública. Las dimensiones que se evalúan respecto a su implementación tienen que ver con cuestiones de marco institucional, marco legal, que apoye el despliegue de servicios de tecnologías de información, la definición de una estrategia e implementación a nivel nacional que determine el uso de una o más tecnologías, el uso de servicios en línea para recopilar datos estadísticos sobre los ciudadanos con respecto a su satisfacción con el servicio de e-gobierno. El nivel de avance difiere además por la institucionalización de políticas públicas que impulsan el uso y aprovechamiento de los servicios informáticos.

En el Perú, en un informe de la Presidencia del Consejo de Ministros PCM (2018), indica que se encuentra rezagado en términos de aprovechamiento de las TIC para modernizar la economía nacional, a pesar del crecimiento de la banda ancha de internet, la infraestructura nacional de TIC aún tiene mucho ámbito por cubrir, sobre todo en zonas de acceso dificultoso y en la sierra y selva del país.

De forma local, la realidad de las instituciones públicas es diferente en cada contexto, como lo es en la Municipalidad Provincial de Abancay (MPA), entidad que tiene una visión orientada a “Prestar servicios de calidad, de manera oportuna y eficiente con transparencia, inclusión y modernidad, que satisfaga las necesidades del ciudadano, logrando el desarrollo integral y sostenible de la comunidad, a través de una gestión participativa” (MPA, 2018b). De lo expresado se puede inferir que debe integrar políticas que implementen servicios informáticos para el servicio de su comunidad. De acuerdo a su CAP, (MPA, 2018a), la Subgerencia de Estadística e Informática, tiene designados tres puestos laborales para esta área, y están encargados de “apoyar a las Gerencias, Subgerencia y Oficinas de la Municipalidad, en el procesamiento de datos e información con utilización de los medios tecnológicos”, frente a ello, la MPA ha implementado algunos servicios informáticos, pero hace falta un estudio para determinar si esta ejecución está vinculada con las políticas públicas de la municipalidad. Responder esta interrogante, llevará a evaluar su estado actual con el fin de determinar las acciones a seguir a fin de mejorar la gestión municipal, más aún en momentos actuales de la crisis sanitaria en los que la tecnología se presenta como una alternativa sostenible para apoyar a la continuidad de los servicios y procesos municipales, los cuales ayudan a cumplir la misión y visión de la organización.

Para Hernandez-Sampieri (2018) el proceso de formulación del problema consiste en el refinamiento de la idea de investigación. Para este estudio se formula como problema general: ¿Cuál es la relación entre las políticas públicas y los servicios informáticos de una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021? Y los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre las políticas públicas y la estrategia tecnológica de análisis interno de una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021?, ¿Cuál es la relación entre las políticas públicas y la estrategia tecnológica de análisis externo de una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021? y ¿Cuál es la relación entre las políticas públicas y la estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico de una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021?

Los objetivos de la investigación están determinados por el objetivo general: Determinar la relación entre las políticas públicas y los servicios informáticos de una

Municipalidad Provincial, 2021 y los objetivos específicos: Determinar la relación entre las políticas públicas y la estrategia tecnológica de análisis externo de una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021; Determinar la relación entre las políticas públicas y la estrategia tecnológica de análisis externo de una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021 y Determinar la relación entre las políticas públicas y la estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico de una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021.

La justificación de la investigación es la exposición de las razones por las cuales el estudio es de importancia y de necesidad (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Comprende lo teórico, práctico y metodológico. Referido a lo teórico se puede decir que, al momento de estudiar una situación particular sobre la implementación de las políticas públicas sobre los servicios informáticos, se puede generar una serie de nuevas teorías que nacen producto del contexto donde se ejecutan, las cuales no siempre son similares a otros que tienen mayor presupuesto, otro tipo de políticas, cantidad de pobladores entre otros. Esta generación de base teórica es un aporte científico en el área temática donde se desenvuelve y marca una pauta para la línea de investigación Reforma y Modernización del estado de la Maestría en Gestión Pública, puesto que, en el área de tecnología, los conceptos cambian continuamente. Con respecto al aporte práctico, se puede afirmar que los resultados son producto de hechos fácticos, es decir, que provienen de la ejecución de los procesos que se suceden en un entorno real en una municipalidad. Sobre ello, el aporte es muy importante, puesto que existe una gran brecha de desempeño entre las instituciones públicas de la costa contra las de la selva y la sierra, en el caso específico de Apurímac, ocupa el puesto 19 de 24 en el Índice de Competitividad Regional según el Consejo Nacional de Competitividad y Formalización (CNCF, 2021). Los resultados de la investigación se enmarcan dentro del análisis de competitividad, puesto que si bien es cierto, se conoce y hasta se puede sobreentender que la implementación de los servicios informáticos es una labor inherente a cualquier gobierno estatal, en la práctica, no siempre se refleja esta realidad y es necesario conocer si la implementación de los servicios informáticos tiene una relación directa con las políticas de públicas municipales, para en función a ello, iniciar una gestión pública que materialice esta tarea, proponiendo mecanismos de articulación, coordinación y financiamiento para

la planificación e implementación de las TIC en el ámbito público para esta municipalidad provincial, que puede ser replicado en otras con características similares. Con respecto al aporte metodológico se generarán instrumentos propios para evaluar las políticas públicas con los servicios informáticos en una municipalidad, dado que esta combinación tiene muy poco estudio, se presenta un enfoque novedoso.

La hipótesis de la investigación está compuesta por la hipótesis general: Las políticas públicas se relacionan significativamente con los servicios informáticos de una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021 y las hipótesis específicas: Las políticas públicas se relacionan significativamente con la estrategia tecnológica de análisis externo de una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021; Las políticas públicas se relacionan significativamente con la estrategia tecnológica de análisis externo de una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021 y Las políticas públicas se relacionan significativamente con la estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico de una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021.

En este sentido, el presente trabajo recoge un estudio teórico científico de cómo los procesos de innovación habilitados por TI dependen en gran medida de las políticas públicas que emanan de la administración pública; entendiendo las políticas públicas como los procesos decisionales en contextos complejos y de múltiples actores que definen los fines y la estrategia de intervención estatal, (Greer et al., 2020), se busca mostrar que políticas públicas son el primer nivel de implementación, y son seguidos por la gestión pública que opera y convierte en acciones dichas políticas, su importancia reside en que inician la planificación y dirección de acciones futuras en la entidad, más aún en países como el Perú, que se encuentra en una etapa de transición en el uso de TICs para lograr un gobierno electrónico, y teniendo en cuenta que regiones como Apurímac, presentan índices mucho menores que la capital, este estudio puede contextualizar la realidad de la región con el estudio de la municipalidad como ente estatal para hacer frente a los desafíos y aprovechar las oportunidades de la rápida difusión de las nuevas TIC, como son generar mayor eficiencia, que es el ahorro de tiempo y dinero al gobierno y los ciudadanos; generar mayor transparencia en los procesos institucionales

hacia la población, haciendo accesible toda la información sobre procesos de adquisiciones, procesos de convocatoria de personal u otros, (Ljungholm, 2017).

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes son un conjunto de experiencias previas similares a la investigación, o similares en gran medida. Esto ayuda a que se puedan evaluar y comparar otras experiencias. Se han revisado diferentes antecedentes internacionales que presentan una perspectiva sobre el tema a tratar: Alderete (2018), cuyo objeto fue examinar el papel mediador de las TIC en la relación entre las condiciones socioeconómicas y el gobierno abierto, que promueve una relación más transparente, eficiente e inclusiva con los ciudadanos. Para ello, se evalúa si el desarrollo de las TIC representa una variable intermedia a través de la cual ser un país rico e innovador puede influir en el desarrollo de un gobierno abierto. Con base en un conjunto de datos de 125 países para el año 2015, se estimó un Modelo de Ecuación Estructural que evalúa el Índice de Adopción Digital y el Índice de Participación Electrónica. Los resultados sugieren que los niveles más altos de actividad económica e innovación están asociados con niveles más altos de desarrollo de las TIC, y que los niveles más altos de desarrollo de las TIC están relacionados con niveles más altos de gobierno electrónico. Los resultados obtenidos confirman el simple papel mediador del desarrollo de las TIC

Gong (2020) en su trabajo que buscó investigar cómo los procesos de reforma del estado combinados con el surgimiento y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación originaron políticas e iniciativas de gobierno electrónico en Brasil. Parten de un supuesto que las TIC conducen a una serie de cambios predecibles y a una mayor efectividad organizacional, maximizando la eficiencia y la eficacia, sin embargo, dicha causalidad no es tan sencilla de observar y los estudios sobre tecnologías de la información deben enfocarse en el contexto institucional donde se toman las decisiones. Por lo tanto, el análisis neoinstitucional tiene el potencial de ayudar a comprender los medios por los cuales las instituciones influyen en el diseño, uso y consecuencias de la tecnología en las organizaciones. Para ello, los autores presentan un modelo conceptual que permite evaluar el contexto técnico e institucional y la administración de las TIC, que en su

conjunto conforman el diseño institucional. Los instrumentos o técnicas de investigación que se utilizaron se enfocaron en un enfoque cualitativo, que buscaban describir, decodificar, traducir y, por otro lado, llegar a una conclusión sobre el significado - no la frecuencia - de ciertos fenómenos del mundo social. Los resultados obtenidos, indican que las políticas de gobierno electrónico en los gobiernos estatales no son lo suficientemente fuertes como para imponer restricciones al comportamiento de los actores en el uso de TIC, citado en (Laia et al., 2011).

Pereira-García (2019), en su estudio que tuvo como propósito determinar el impacto de las políticas públicas de tecnologías en el desarrollo de comunidades ubicadas en áreas rurales de Bogotá, presenta un análisis de la relación entre las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y la democratización. El enfoque metodológico implicó la revisión documental de los textos de política pública, siendo un estudio cualitativo, también se usó revisión de documentos institucionales que tienen estadísticas sobre la implementación de las TIC. Este enfoque muestra que el crecimiento de la infraestructura tecnológica y la democratización de la educación son estrategias para lograr el desarrollo en el contexto educativo de las zonas rurales periféricas. La investigación concluye que es una prioridad para los objetivos de la política nacional, que afirma, desde una perspectiva determinista, que la inclusión de las TIC en el sector educativo conduce a la mejora de procesos y la reducción de brechas entre grupos sociales.

Giri (2020), en su artículo científico realizó investigación sobre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la reforma administrativa. Teniendo las siguientes hipótesis: ¿Cómo es posible la reforma administrativa a través de las TIC?, ¿Cuál es la implicación de las TIC en la administración? y ¿Cuáles son las perspectivas y desafíos de la reforma administrativa utilizando las TIC? El estudio. Concluye que las habilidades organizativas deficientes, el apoyo de infraestructura insuficiente y los recursos de capital humano escasos o limitados, las nuevas aplicaciones de hardware y software, la tecnología cara, son los principales desafíos de la reforma administrativa.

Arcentales (2019), que en su investigación tuvo como fin determinar el nivel de impacto del gobierno electrónico en la aplicación a la gestión pública del gobierno de Ecuador en las dimensiones de gestión, administración y planificación. Fue un estudio básico descriptivo que usó el estudio bibliográfico, siendo un proceso descriptivo, analítico y sintético. Los resultados indican que los factores que determinan la exitosa implementación de las nuevas tecnologías, son las personas, la normativa, las políticas públicas y la gestión de proyectos y procesos.

Mientras que los antecedentes nacionales realizan estudios de la implementación de las políticas públicas en diversos ámbitos institucionales y cómo finalmente fueron recibidas. En la tesis de Bocanegra (2020), El objetivo de la investigación es: “evaluar la implementación de la política pública de tecnologías de la información y la comunicación (TICS) en los servicios públicos que brinda el poder judicial, referente a la notificación electrónica y control biométrico en los años 2013 al 2016”. Se presenta un estudio desde el punto de vista dogmático que cubre el estado actual del arte de las políticas públicas aplicadas en el uso de las TIC y desde el punto de vista práctico evalúa la interoperabilidad de las soluciones implementadas y los niveles de eficiencia que apoyan en la labor operacional del Poder Judicial. Siendo la investigación de tipo cualitativo, las técnicas de recolección de datos responden a entrevistas semiestructuradas y encuestas de satisfacción, así mismo, las herramientas a utilizar fueron: observación, entrevista, ficheros y encuesta. Una vez recogida la información con cada una de estas herramientas se hizo un análisis detallado y sistemático para dar una interpretación coherente y clara de los hallazgos encontrados. Respecto a los resultados. Se concluyó lo siguiente: Que la notificación electrónica en el Poder Judicial constituye un sistema seguro que no permite sucedan suplantaciones, pero se observaron que las debilidades que aún tiene este sistema de notificación electrónica está en el alcance, ya que a nivel nacional solo abarca al 76% de Cortes Superiores de Justicia a nivel Nacional, mientras que el servicio de control biométrico cubre un 54% de los distritos judiciales; aunque es importante resaltar que la capacitación a usuarios jurisdiccionales logró llegar a 10,000.

Adrianzen (2019), en su trabajo de investigación que tuvo como finalidad

determinar cómo se debe implementar una reforma tecnológica sostenible en las instituciones públicas para el uso de las TIC a fin de responder a la ciudadanía. en el sector salud. Realizaron para ello, la evaluación de la implementación del software SIS-Galen Plus, que permite realizar la gestión hospitalaria de forma automatizada. El trabajo es de diseño cualitativo de un solo caso de estudio ejecutado en el Hospital Regional de Ica, se utilizó la técnica de process tracing, es decir, análisis de los procesos y observaciones del fenómeno a estudiar. Los resultados encontrados, definen que son tres los factores que impiden que la implementación del sistema se ejecute con éxito fueron: i) Dependencia del cambio institucional hacia el líder que la impulsa, que está sujeto a que los cambios de gobernador regional, por ejemplo, afecte la política pública anteriormente seguida, a veces los líderes desean llevar a cabo este tipo de soluciones más con afanes propios que enfocados en las necesidades de los actores directos del hospital, ii) Las fallas en la implementación de la reforma, la cual debe ser más integral y sostenible en el tiempo y iii) La insuficiente capacidad estatal para la implementación sostenible de nuevas tecnologías en el Perú, este último factor es definitivamente una constante en las instituciones públicas que ven limitados sus recursos para las áreas de tecnologías de información, que requieren un presupuesto continuo para mantener la operatividad de su servicio, y no deban ser vistos solo como un área de soporte, sino como generadoras de nuevos modelos de negocios y servicios eficientes.

Vasquez (2019), en su tesis busca definir en qué medida influyen las políticas públicas de transparencia en el acceso a la información pública de la Dirección Regional Agraria Ayacucho 2018, evaluando factores culturales, económicos, organizacionales, de infraestructura y normativos. El tipo de la investigación fue descriptivo explicativo, las técnicas utilizadas fueron las encuestas y entrevistas para luego ser procesadas bajo el software SPSS, el diseño es no experimental y transversal, que tuvo un enfoque mixto, ya que se consideraron variables cualitativas y cuantitativas. La población objeto de estudio ascendió a 86 servidores y funcionarios públicos de la Dirección Regional Agraria Ayacucho. Como resultados se obtuvo lo siguiente: Existen deficiencias en el proceso de transparencia y el acceso a la información pública, uno de los factores que influyen en ello es el poco involucramiento de los servidores públicos. Comprendiendo que

la implementación de políticas públicas tiene varias aristas que la sostienen como son la parte económica, la factibilidad técnica, operativa, así como el personal que llevará a cabo la ejecución de dichas políticas, se observó que, en la Dirección Regional Agraria Ayacucho, aún falta un mayor involucramiento del personal que labora para que la gestión sea más eficiente.

Por otro lado, Ormachea (2021), en su estudio busca identificar el nivel de efectividad en el uso del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) como estrategia a nivel nacional de e-government en instituciones educativas iniciales del distrito de Catacaos en Piura. El enfoque del estudio fue cualitativo bajo el paradigma naturalista de tipo fenomenológico, con un diseño no experimental. En cuanto a la metodología se usó la técnica de entrevista y como instrumento se aplicó la guía de entrevista. Esta guía de entrevista se aplicó en 12 directoras de las instituciones educativas de manera virtual. La variable efectividad del SIAGIE como estrategia de e-government se divide en tres aspectos: sistema de información, aplicativo web y eficacia y eficiencia. Después de la aplicación de la guía de entrevista se encontraron los resultados: que el sistema informático ayuda en la automatización de los datos, al generar historiales de los alumnos. La aplicación web implementada en las instituciones educativas es progresista y se concluye en consecuencia que existe un desconocimiento en el manejo del SIAGIE.

El estudio de Chávez (2019), se plantea como objetivo resolver la pregunta: ¿Cómo se relacionan la Nueva Gestión Pública con la Modernidad del Estado para ofrecer mejor atención al Ciudadano en el Centro MAC/RENIEC? Expone la apremiante necesidad de mejorar la atención a la ciudadanía en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), sobre todo por la gran demanda que tiene, donde el proceso más demandado es la renovación y duplicado de DNI. Para conocer la percepción de los usuarios sobre el servicio, se trabajó con el modelo SERVQUAL y para evaluar la Nueva Gestión Pública y Modernidad del Estado se evaluó el Planeamiento el estado, el planeamiento estratégico, el presupuesto por resultados, la gestión por procesos, el esquema de simplificación, el sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento y el

gobierno abierto. La muestra del estudio estuvo integrada por 374 ciudadanos que fueron atendidos en el Centro de Mejora Atención al Ciudadano (MAC) en la ciudad de Lima. El trabajo fue de tipo no experimental descriptivo y las técnicas de estudio fueron el Cuestionario con escala de 5 niveles de Likert. Los resultados obtenidos indican que los servicios que ofrece el MAC de la RENIEC son buenos, que la nueva gestión pública tiene una orientación al ciudadano y el servicio es percibido como de buena calidad que les permite ahorrar tiempo y dinero, así mismo, el personal administrativo de MAC considera que les ayuda en su productividad. El éxito de los servicios estatales depende de la voluntad del estado a través de sus políticas públicas para lograr la modernización en sus servicios.

Teorías relacionadas con políticas públicas

Para Fuica–Rebolledo et al. (2021), la política pública es “un proceso integrador de decisiones, acciones, inacciones, acuerdos e instrumentos, adelantado por autoridades públicas con la participación eventual de los particulares, y encaminado a solucionar o prevenir una situación definida como problemática. La política pública hace parte de un ambiente determinado del cual se nutre y al cual pretende modificar o mantener”. Por ser un tema amplio, se puede tener una asociación inmediata con “la política”, esto es porque ambas se influyen continuamente. Ambas son elementos del poder social, pero la política tiene un alcance más amplio, referido al poder en general; mientras que las políticas públicas son la representación de lineamientos a realizar por una entidad gubernamental con el fin de dar solución a un asunto público específico (Lobelle, 2017), es decir, que es necesario que exista un gobierno para que éstas se puedan concretar. Por otro lado, se debe resaltar que las políticas públicas responden a una agenda pública social, en la cual se ven reflejados los problemas de una sociedad, las soluciones planteadas, la vinculación entre muchas disciplinas que en su conjunto responden a las necesidades de los ciudadanos; sin embargo, también se puede apreciar que las políticas públicas pueden ser usadas por la política, dando como consecuencia que quien quiera gobernar deberá usar las políticas públicas o influir en ellas (Lahera, 2004).

También podría darse un escenario en el que prime la política sin políticas públicas, esto daría como consecuencia una pugna centrada en la distribución de poder; mientras que en el otro extremo podrían existir políticas públicas sin política, lo cual devendría en una ingobernabilidad social. Por ello, en instituciones públicas, este binomio debe encauzarse de tal forma que sus actores equilibren su uso. En esa línea, Potůček (2017), considera que las políticas públicas de calidad son aquellas que tienen un objetivo político precisado claramente, está vinculado con la sociedad y sector privado. Además, que tiene un fuerte énfasis en la gerencia, considerando las etapas de planeación, organización, dirección y control; es decir, mecanismos que permitan llevar a cabo la política desde su concepción teórica hasta su despliegue y uso. El objetivo de toda política pública es mejorar la gestión y marcha en el sector público haciendo uso de los recursos del estado, Georgescu (2017). La política puede entenderse como la ciencia o el arte de gobernar lo público en un ecosistema de sociedad y las cuestiones que se abordan están directamente relacionadas con las políticas públicas. Cualquier cosa que un gobierno decida hacer o no hacer es una de las definiciones más concisas de política pública, que implica dos ideas principales: 1) el gobierno es considerado un determinante para la promulgación de políticas y 2) gobernar implica “elección”, y cada elección está directamente relacionada con la promoción del bienestar de los ciudadanos y la protección del valor público, (Lajas & Macário, 2020).

La representación de la formulación de políticas es un proceso que sustenta “un conjunto de etapas interrelacionadas a través de las cuales las cuestiones y deliberaciones sobre políticas fluyen de una manera más o menos secuencial desde 'insumos' (problemas) a 'productos' (políticas)”. Los medios o instrumentos de política son relevantes para la promulgación de políticas y pueden describirse como “mecanismos técnicos utilizados para alcanzar los objetivos de las políticas y como existentes solo en las etapas de 'formulación de políticas' - cuando se proponen los medios de políticas - e 'implementación de políticas' - cuando se ponen en vigor”.

Las políticas públicas son la representación de las acciones de gobierno con objetivos de interés público que surgen de decisiones sustentadas en un proceso de diagnóstico y análisis de factibilidad, tal como indica Franco (2013), que se

basan en objetivos de interés público resultantes de un proceso de investigación, normalmente basado en un método de investigación para determinar la mejor alternativa frente a un problema público determinado. Además, se hace énfasis que debe ser realizada conjuntamente con la participación de la ciudadanía. El fin perseguido es lograr un mejor desempeño gubernamental guiado bajo cuatro preceptos: “el interés público, la racionalidad, la efectividad y la inclusión”.

En el libro de Franco y Lanzaro (2006), los autores definen lo que es una política pública de excelencia como el curso de acción y flujos de información relacionados a objetivos políticos que se han identificado de manera democrática, que son desarrollados por el sector público y con la participación de la comunidad y el sector privado. Una política pública de excelencia, debe incluir contenidos, instrumentos, definiciones o modificaciones institucionales, además de la previsión de los resultados. Ante esto se debe dejar claro que lo principal es la idea o el punto de vista desde donde se plantean y analizan las disposiciones. Al respecto se debe considerar el término “espacio de políticas” que implica un conjunto de políticas tan íntimamente relacionadas que no se pueden analizar de manera útil de forma individual sino se debe hacer en conjunto.

En cuanto al atributo de participación, las políticas públicas deben considerar los procesos participativos para recopilar la visión y percepción de diversos actores, se puede para ello invitar a especialistas en las disciplinas involucradas. En la Figura 1, se pueden apreciar los factores para que una política pública se considere de excelencia.

Figura 1

Características de una política pública de excelencia

- 1 Fundamentación amplia y no sólo específica (¿cuál es la idea?, ¿a dónde vamos?)
- 2 Estimación de costos y de alternativas de financiamiento
- 3 Factores para una evaluación de costo-beneficio social
- 4 Beneficio social marginal comparado con el de otras políticas (¿qué es prioritario?)
- 5 Consistencia interna y agregada (¿a qué se agrega?, o ¿qué inicia?)
- 6 De apoyos y críticas probables (políticas, corporativas, académicas)
- 7 Oportunidad política
- 8 Lugar en la secuencia de medidas pertinentes (¿qué es primero?, ¿qué condiciona qué?)
- 9 Claridad de objetivos
- 10 Funcionalidad de los instrumentos
- 11 Indicadores (costo unitario, economía, eficacia, eficiencia)

Las adecuadas políticas públicas necesitan el aspecto político como su origen, objetivo, justificación o explicación pública, además de ser desarrolladas como un amplio proceso de participación para no sesgar a los actores públicos.

El estudio de las políticas públicas puede ser realizado a través de dos constructos: Agendación de la estrategia pública y Diseño de la estrategia pública de acuerdo a PUCP (2021). La agendación de la estrategia pública, es un proceso por el cual se establece explícitamente una estrategia que responde a una necesidad de la población o a un problema en el cual el gobierno debe asumir la responsabilidad de su tratamiento. Está compuesta por el indicador: Establecer la necesidad de la estrategia pública, que es precisamente la definición conceptual sumada al compromiso de reflejar una realidad, es decir, que el hecho de abstraer una decisión y reflejarla en un documento normativo comprende la efectivización de la necesidad de la estrategia pública.

Para la segunda dimensión: Diseño de la estrategia pública, donde se define la forma de cómo se deben organizar y planificar las estrategias, los elementos que la componen son las siguientes etapas, que se presentan como sus indicadores, de acuerdo a los autores Contraloría (2021) y Rodríguez (2020): i) Formulación de visión y misión, es un proceso conjunto con todos los actores involucrados a fin de definir el rumbo que debe tomar la organización, esto se manifiesta a través de dos

documentos importantes que son la visión y la misión. La visión es una proyección a futuro de lo que se quiere lograr como entidad y la misión es la labor que se realiza a diario con miras a lograr la visión. ii) Publicación de políticas, este proceso se refiere a que es necesario el conocimiento de dichas políticas por todos los actores involucrados. No es solo un proceso de redacción de políticas, es hacer conocer y hacer pública la necesidad de estas premisas. iii) Planificación organizativa, es un proceso en el que se materializan las políticas a través de estrategias, tareas y otros (Lahera, 2004) y iv) Planificación de recursos, que se refiere a definir los recursos que se utilizarán para la ejecución y conclusión de dichas políticas públicas.

Las teorías relacionadas a los servicios informáticos inician con una definición sobre lo que son los servicios informáticos, como un conjunto de actividades que implementan las organizaciones para apoyar sus procesos a todo nivel, que incluyen el gerencial, administrativo u operativo por medio de las tecnologías de información, su objetivo es brindar una infraestructura de IT para mejorar el procesamiento de información, la intercomunicación entre departamentos, apoya a la toma de decisiones, revisión de información en tiempo real, entre los más importantes (CTI, 2021); además se consideran los servicios de soporte técnico dentro de este rubro.

Para la adopción de tecnologías de información es necesario tener un rumbo definido, guiado por una estrategia tecnológica, que marque el camino sobre las políticas, planes y acciones que se deban desarrollar dentro de la organización para el uso de la tecnología. Esta estrategia puede dividirse en tres factores organizados que permitan una mejor comprensión en su funcionamiento: estrategia tecnológica de análisis interno, estrategia tecnológica de análisis externo, estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico (Basque, 2021).

Los servicios informáticos son un conjunto de servicios que incluyen hardware, software informático y servicios de procesamiento de datos, además de la entrega y el soporte de operaciones y actividades de TI para satisfacer los requisitos comerciales y administrar la infraestructura de TI para las organizaciones. Los servicios de tecnología de la información, como todos los demás servicios comerciales, son una parte importante del negocio y requieren una buena gestión

para agregar valor al negocio (Mtsweni et al., 2021). CTI (2021), los define como un conjunto de actividades que implementan las organizaciones para apoyar sus procesos usando las tecnologías de información con el objetivo de brindar una infraestructura de TI para mejorar el procesamiento de información, la intercomunicación entre departamentos, apoyo a la toma de decisiones y revisión de información en tiempo real, entre los más importantes.

Los servicios informáticos más demandados por las organizaciones actualmente son i) Formación, que consiste en la capacitación al personal para obtener el mejor provecho a las herramientas informáticas disponibles en la organización y hacer el trabajo más eficiente. ii) Seguridad, es la certeza de no encontrar riesgos que afecten la información de la empresa y pongan en peligro la continuidad del negocio. iii) Desarrollo web, que es la implementación de todo tipo de software accesible desde internet que apoyen a los procesos del negocio. iv) Instalación y mantenimiento de software y hardware, que implica la configuración de programas y equipos para un adecuado desempeño, así como su correspondiente actualización y mantenimiento periódico (Nexe, 2019).

Para Basque (2021), las dimensiones de los servicios informáticos son: i) Estrategia tecnológica de análisis interno: busca examinar el estado actual de los servicios tecnológicos desde una perspectiva interna sobre las aplicaciones, nivel de comunicación e implementación de softwares que manejen información interna, y se compone del indicador aplicaciones desplegadas, esto hace referencia a qué soluciones informáticas están siendo utilizadas ii) Estrategia tecnológica de análisis externo, que permite conocer aplicaciones desplegadas externas a la organización, pero que tienen uso o se consumen en la organización para formar parte de la data que se procesa, y tiene el indicador de aplicaciones desplegadas, que es conocer qué softwares están siendo utilizados y iii) Estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico, que examina los activos de valor de la organización referidos a productos tecnológicos que pueden ser hardware o software y se componen de los indicadores de Tecnologías clave, que son las tecnologías que soportan el funcionamiento del modelo de negocio; tecnologías básicas, que son las indispensables para ejecutar los procesos organizativos y tecnologías emergentes, que son tecnologías que apoyan en el modelo de negocio en niveles estratégicos.

III. MÉTODOLÓGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Se trabajó bajo el paradigma positivista que postula que la mejor forma de explorar la realidad social y la comprensión del comportamiento humano es a través de la observación y la razón, es decir, a través de los hechos objetivos y observables (Park et al., 2020). Esta investigación se enmarcó en el enfoque cuantitativo.

En función a su grado de abstracción, este trabajo de investigación corresponde a la clasificación de tipo básica, pues no se busca la solución de un problema por medios prácticos.

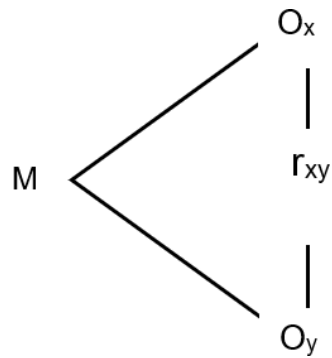
El nivel de investigación se define como correlacional, ya que se desea conocer el nivel de relación que existe entre las variables a estudiar (Políticas públicas y Servicios informáticos).

3.1.1. Tipo de investigación

El diseño corresponde al tipo no experimental, porque el objetivo es el estudio del estado natural de las variables sin intervención externa; además es transeccional correlacional, pues se determinó cuál es el nivel de relación las políticas públicas y servicios informáticos en una municipalidad, la obtención de los datos se realizó en un único momento, teniendo como objetivo describir cómo se comporta cada una de las variables y cuál es su interrelación en determinado momento.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación no experimental, transeccional correlacional, tuvo la siguiente estructura:



Dónde:

M = Muestra: 132 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay

O_x = Variable 1: Políticas públicas

O_y = Variable 2: Servicios informáticos

r_{xy} = relación entre políticas públicas y servicios informáticos

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Políticas públicas.

Definición conceptual: “Son procesos integrados de acciones, inacciones, acuerdos e instrumentos y decisiones anticipadas por las autoridades públicas contando con la colaboración de la población dirigida a prevenir y solucionar situaciones considerados como problemas” Fuica–Rebolledo (2021).

Definición operacional: Variable de naturaleza cuantitativa que se medirá con una escala ordinal que mide la percepción de los trabajadores sobre las políticas públicas orientadas a la implementación de servicios informáticos, en esta variable se consideraron 02 dimensiones que constan de 05 indicadores.

Variable dependiente: Servicios informáticos

Definición conceptual: Los servicios informáticos son un conjunto de actividades que implementan las organizaciones para apoyar sus procesos a todo nivel, que incluyen el gerencial, administrativo u operativo por medio de las tecnologías de

información, su objetivo es brindar una infraestructura de IT para mejorar el procesamiento de información, la intercomunicación entre departamentos, apoya a la toma de decisiones, revisión de información en tiempo real, entre los más importantes (CTI, 2021); además se consideran los servicios de soporte técnico dentro de este rubro.

Definición operacional: Variable de naturaleza cuantitativa que se medirá con una escala ordinal que mide la percepción de los trabajadores sobre la implementación de los servicios informáticos. Se consideraron 03 dimensiones que constan de 08 indicadores. La escala de medición de ambas variables es ordinal. Se utilizó la escala Likert de 4 ítems para su medición (Muy en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo).

Operacionalización de variables

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Variable: Políticas públicas. “Proceso integrador de decisiones, acciones, inacciones, acuerdos e instrumentos, adelantado por autoridades públicas con la participación eventual de los particulares, y encaminado a solucionar o prevenir una situación definida como problemática”, Fuica–Rebolledo (2021).	Variable de naturaleza cuantitativa que se medirá con una escala ordinal que mide la percepción de los trabajadores sobre las políticas públicas orientadas a la implementación de servicios informáticos. Se consideraron 02 dimensiones que constan de 05 indicadores.	Agendación de la estrategia pública	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer la necesidad de la estrategia pública
		Diseño de la estrategia pública	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación de visión y misión • Publicación de políticas • Planificación organizativa • Planificación de recursos

Variable: Servicios informáticos Conjunto de actividades que implementan las organizaciones para apoyar sus procesos usando las tecnologías de información, su objetivo es brindar una infraestructura de TI para mejorar el procesamiento de información, la intercomunicación entre departamentos, apoyar a la toma de decisiones, revisión de información en tiempo real, entre los más importantes (CTI, 2021)	Variable de naturaleza cuantitativa que se medirá con una escala ordinal que mide la percepción de los trabajadores sobre la implementación de los servicios informáticos. Se consideraron 03 dimensiones que constan de 08 indicadores.	Estrategia tecnológica de análisis interno	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones desplegadas
		Estrategia tecnológica de análisis externo	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones desplegadas
		Estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología esclava • Tecnologías básicas • Tecnologías emergentes

3.3. Población, muestra y muestreo

La población

Es la totalidad de sujetos o cosas y que cuentan con determinadas particularidades buscadas en la investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). La población del estudio la conformaron, trabajadores públicos de la Municipalidad de Abancay, de acuerdo al CAP vigente (MPA, 2010), que ascienden a un total de 202 trabajadores. Se trabajó con criterios de inclusión y exclusión que se consideraron para elegir la muestra.

Los criterios de inclusión son:

- a) trabajadores de la municipalidad,
- b) trabajadores con vínculo laboral activo.

Los criterios de exclusión responden a los siguientes criterios:

a) Predisposición, ya que no todos los usuarios pueden estar dispuestos a colaborar con el estudio,

b) Cargos de confianza, en este sector, existen ciertos cargos que se asignan por la autoridad actual y generalmente los trabajadores que ocupan estos puestos tienen cierta reticencia por participar en este tipo de investigaciones y podrían generar sesgos en sus respuestas.

Muestra

Es el estudio es una parte del total de la población que tiene interés para el estudio y de la cual se recabará la información necesaria (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Muestreo

El muestreo se corresponde con la clasificación de muestreo intencional o de conveniencia, que es no probabilístico, tal como indican Hernández & Carpio (2019). Este tipo de muestreo se caracteriza porque los sujetos de estudio cumplen con los atributos de interés para el trabajo de investigación y fueron elegidos por la accesibilidad y voluntad de participar en este trabajo de investigación. (Hernández & Carpio, 2019) Por tanto, usando el muestreo, la muestra de este estudio corresponde con 88 colaboradores de la entidad edil.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este trabajo de investigación se utilizó la técnica de la Encuesta, puesto que permite describir atributos cuantitativos de una población. Al analizar todos estos atributos en un nivel más desglosado, finalmente al unirse, se puede observar la variable que los compone de forma más precisa, permitiendo también evaluar la relación entre las variables. Se adecúa a esta investigación, porque se recopiló la

información proveniente de las percepciones y opiniones de personas, siendo, por tanto, datos subjetivos. Las encuestas permiten analizar datos que finalmente se pueden generalizar hacia toda la población. Carhuancho et al. (2019) definen a la encuesta como un “procedimiento para obtener información sobre particularidades, opiniones de un segmento de individuos”.

Instrumento

El instrumento utilizado fue el Cuestionario. Este es un instrumento de investigación que consta de una serie de preguntas con el propósito de recopilar información de los encuestados, así que se podrían considerar como una especie de entrevista escrita. Pueden realizarse presencialmente, por teléfono, ordenador o correo. Los datos se pueden recopilar con relativa rapidez porque el investigador no necesitaría estar presente cuando se completan los cuestionarios. Los cuestionarios pueden ser un medio eficaz para medir el comportamiento, las actitudes, las preferencias, las opiniones y las intenciones de un número relativamente grande de sujetos de forma más económica y rápida que otros métodos. A menudo, un cuestionario utiliza preguntas abiertas y cerradas para recopilar datos. Esto es beneficioso, ya que significa que se pueden obtener datos tanto cuantitativos como cualitativos (McLeod, 2018).

Validez y confiabilidad

Además, se trabajó la investigación garantizando la validez y confiabilidad del instrumento elaborado.

Validez

En lo que respecta a la validez, esta se realizó sobre el instrumento con el fin de cuantificar la variable que pretende medir. La validez de un instrumento se puede realizar por contenido, por constructo y por criterio. En esta tesis se realizó la validación por contenido en su modalidad juicio de expertos, Una técnica en la que se hace un juicio basado en un conjunto específico de criterios y / o experiencia

que se ha adquirido en un área de conocimiento específica, o área de producto, una disciplina particular, una industria, etc, (O'hagan, 2019). Esta base de conocimiento puede ser proporcionada por profesionales o expertos en el área de estudio de interés del investigador.

La validez del contenido se refiere a la validez de las preguntas formuladas con relación a lo que se desea demostrar. Esto implica un proceso cognitivo profundo que permita evaluar en conjunto todo el proceso metodológico de investigación. Por ello, se recurre a especialistas en el tema a estudiar. Esta técnica es la del juicio de expertos, más conocida como método Delphi, (Kane et al., 2021). Consiste en la evaluación que ejecutan los especialistas sobre la coherencia, redacción, pertinencia y contenido contextualizado de los ítems presentados en el cuestionario. En este sentido, los especialistas son investigadores, tienen el perfil correspondiente en las áreas de gestión administrativa, conocimientos informáticos y de gestión pública.

La confiabilidad

Sobre la confiabilidad, esta mide el grado o nivel reproducibilidad del instrumento, es decir que al aplicarse el instrumento varias veces al mismo individuo los resultados deben ser consistentes (de Souza et al., 2017). Para este estudio se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach para medir la confiabilidad. El cuestionario pasó por una evaluación previa antes de su ejecución en campo, esto es con fines de evaluar la confiabilidad del instrumento. Para este fin, se realizó una prueba piloto para ser evaluado por un conjunto representativo de la población a fin de medir la consistencia interna de las preguntas formuladas. Se empleó el índice de Alfa de Cronbach. El coeficiente Alfa de Cronbach es un instrumento estadístico, una media ponderada de las correlaciones entre las variables intervinientes. (,). A partir de las varianzas, el cálculo del Alfa de Cronbach se calcula a partir de una fórmula:

Figura 2.

Fórmula de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

- S_i^2 Es la varianza del ítem i.
- S_t^2 Es la varianza de los valores totales observados.
- k Es el número de preguntas o ítems

La interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach se realizó de acuerdo a la siguiente tabla:

Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach

Valores de Alfa	Interpretación
0.90 – 1.00	Se califica como muy confiable
0.80 – 0.89	Se califica como adecuada
0.70 – 0.79	Se califica como moderada
0.60 – 0.69	Se califica como baja
0.50 – 0.59	Se califica como muy baja
< 0.50	Se califica como no confiable.

Los resultados alfa de Cronbach deberían fluctuar entre los números de 0 a 1, pero también se pueden obtener números negativos. La regla general es que un alfa de Cronbach de .70 y superior es bueno, .80 y superior es mejor y .90 y superior es mejor respecto a la consistencia de las preguntas.

Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario, Políticas públicas y Servicios informáticos.

Autor: Caril Avanto Chacón Silva.

Aplicación: individual.

Finalidad: El instrumento tiene por objetivo recolectar los datos de las variables políticas públicas y servicios informáticos en una municipalidad de Apurímac y establecer la relación entre estas dos variables.

Ámbito de aplicación: Se aplicó a 58 trabajadores colaboradores administrativos de la municipalidad.

3.5. Procedimientos

Antes de la aplicación del instrumento, se realizaron coordinaciones con las dependencias responsables a fin de que autoricen la aplicación del mismo. Luego se procedió a comunicar a los trabajadores seleccionados previo conocimiento de la intención del estudio. Se procedió a aplicar el cuestionario a 58 trabajadores mediante formularios en línea para una mejor accesibilidad y centralización de los datos. Terminado el llenado del formulario por todos los trabajadores pertenecientes a la muestra, se procedió a descargar la base de datos o matriz generada en formato .xlsx, el cual sirvió para realizar el análisis de los resultados.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para este análisis se empleó la estadística descriptiva, que permite resumir y organizar las características de un conjunto de datos. Que es una colección de respuestas u observaciones de una muestra o de toda la población. Las estadísticas descriptivas son resúmenes numéricos de conjuntos de datos. En la investigación cuantitativa, después de recopilar datos, el primer paso del análisis estadístico es describir las características de las respuestas, para seguidamente evaluar la relación entre dos variables. Posteriormente para la contrastación de hipótesis se utilizaron medidas de la estadística inferencial y en su procesamiento se trabajó con programas estadísticos especializados como el SPSS versión 25.

3.7. Aspectos éticos

Consentimiento informado; es la comunicación entre los partícipes de la investigación y el investigador que conduce a un acuerdo o permiso para brindar y tratar información. Es por ello, que todos los participantes de este estudio deben conocer previamente el carácter de la investigación, los datos que se tratan y el alcance que tiene.

Uso de la norma APA; lo cual garantiza que las fuentes bibliográficas científicas usadas estén referenciadas para que se reconozca la autoría.

Uso de datos responsable, se refiere al modo cómo la información debe de ser tratada, la cual debe ser cuidadosamente protegida, remitiendo su alcance a los límites naturales de la investigación.

IV. RESULTADOS

Se muestran a continuación los resultados de campo obtenidos de las encuestas realizadas a los colaboradores, trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay, para conocer sus percepciones respecto a las políticas públicas y servicios informáticos que se ofertan en esta institución. Los cuales se presentan utilizando análisis de la estadística descriptiva univariada y bivariada; y finalmente usando análisis de la estadística inferencial para la comprobación de hipótesis.

4.1. Análisis Descriptivo Univariado

El análisis descriptivo se realiza por dimensión y variable. De acuerdo a los problemas, objetivos e hipótesis se analizan la variable Políticas públicas, la variable Servicios informáticos y cada una de las dimensiones de la variable Servicios informáticos.

Para ejecutar el análisis final de estas dimensiones y variables, primero se juntó cada una de ellas y luego se ejecutó la recategorización en tres rangos: Bajo, medio y alto; para evaluar mejor los resultados y de forma genérica.

Variable Políticas Públicas

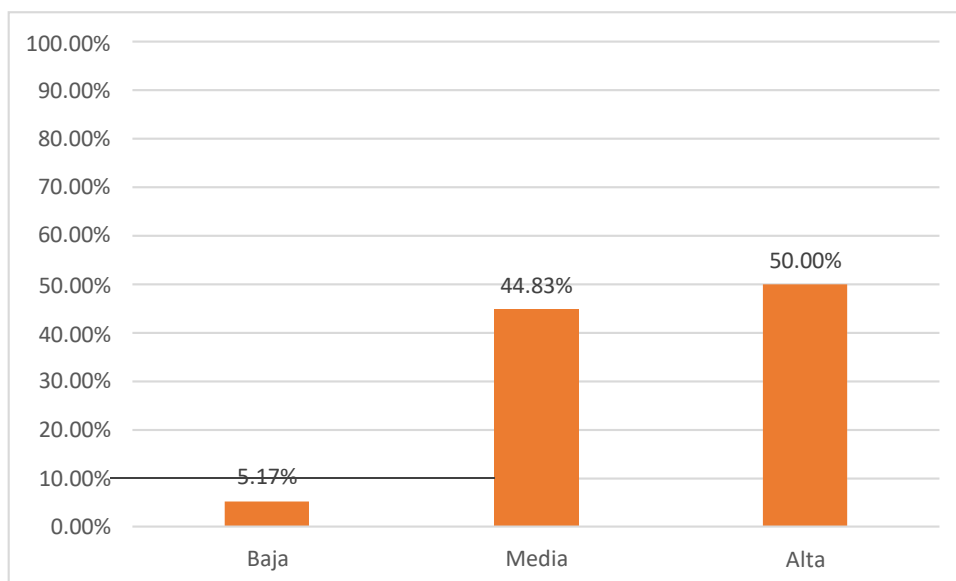
Tabla 1

Tabla de frecuencia de la variable Políticas Públicas

Políticas Públicas (Agrupada)					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Baja	3	5,2	5,2	5,2
	Media	26	44,8	44,8	50,0
	Alta	29	50,0	50,0	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Figura

Frecuencia de la variable Políticas públicas



Análisis: Los resultados generales de la variable Políticas públicas arroja un resultado de 5.17% del total de encuestados que considera que su implementación es baja, un 44.83% que es media y la mitad de los usuarios la califica como alta. Si bien es cierto, la mitad de los usuarios está de acuerdo en que su implementación es buena, casi la otra mitad, en la categoría media la considera en un punto intermedio y existe un porcentaje, aunque menor, que cree que esto no sucede.

Variable Servicios Informáticos

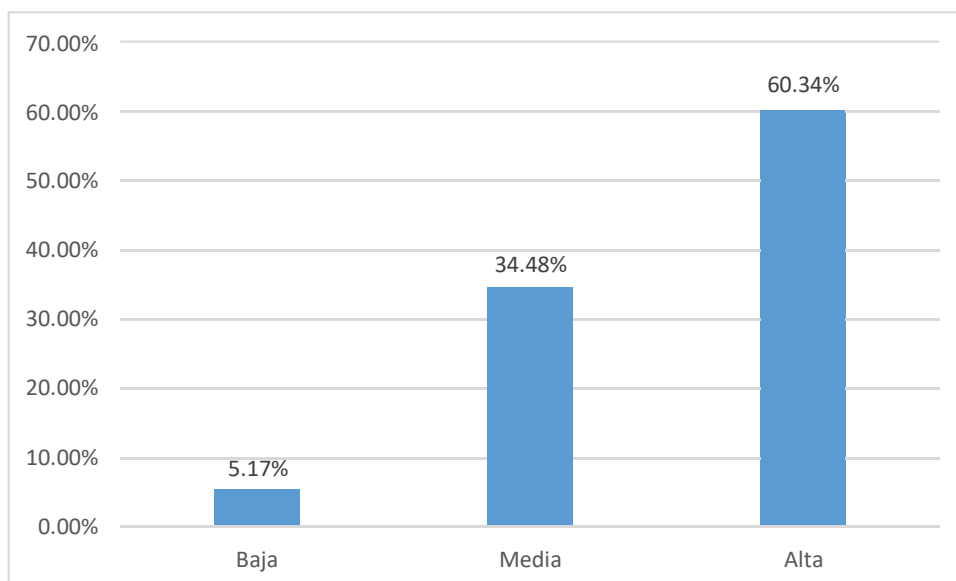
Tabla 2

Tabla de frecuencia de la variable Servicios informáticos

Servicios Informáticos (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	5,2	5,2	5,2
	Medio	20	34,5	34,5	39,7
	Alto	35	60,3	60,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Figura

Frecuencia de la variable Servicios informáticos



Análisis: los resultados alcanzados en la investigación con relación a la variable servicios informáticos, muestra que un 5.17% considera que su calidad es baja, un 34.48% que es media y un 60.34% que es alta. Esta información expone que en general, la mayoría de usuarios considera que los servicios informáticos cumplen con su cometido y tienen un nivel de calidad adecuado en el contexto en el que se desenvuelven.

Frecuencia de dimensiones de estrategia tecnológica de análisis interno

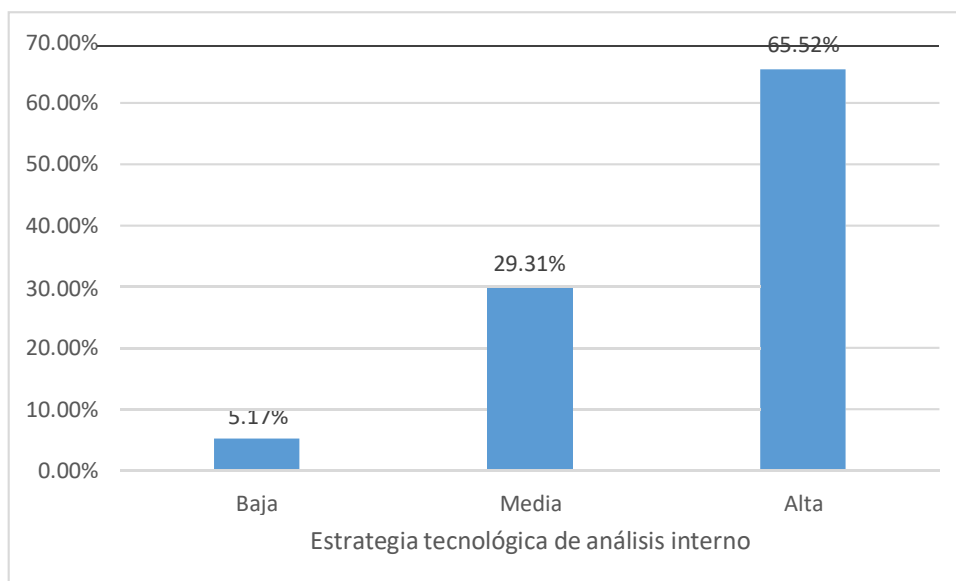
Tabla 3

Tabla de frecuencia de la dimensión

Estrategia tecnológica de análisis interno (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	3	5,2	5,2	5,2
	Media	17	29,3	29,3	34,5
	Alta	38	65,5	65,5	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Figura

Frecuencia de la dimensión Estrategia tecnológica de análisis interno



Análisis: Respecto a la dimensión de estrategia tecnológica de análisis interno, los usuarios consideran que está implementada de forma baja en un 5.17%, media 29.31% y 65.52% cree que es alta. Estos resultados muestran que existe una aceptación hacia los servicios que están contemplados dentro de la estrategia tecnológica de análisis interno.

Tabla 4

Tabla de frecuencia de la dimensión Estrategia tecnológica de análisis externo

Estrategia tecnológica de análisis externo (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	3	5,2	5,2	5,2
	Media	16	27,6	27,6	32,8
	Alta	39	67,2	67,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Figura

Frecuencia de la dimensión Estrategia tecnológica de análisis externo

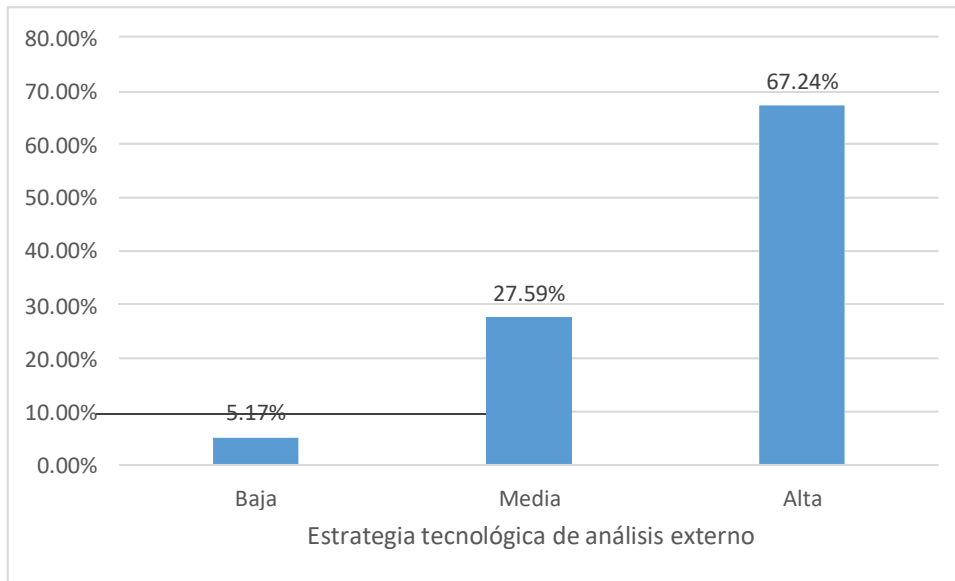


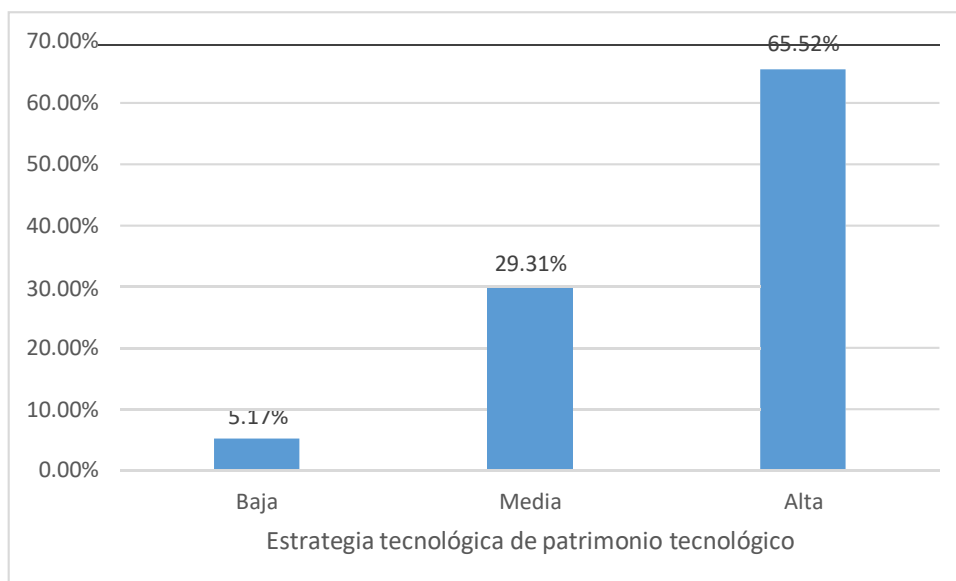
Tabla 5

Tabla de frecuencia de la dimensión Estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico

Estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	3	5,2	5,2	5,2
	Media	17	29,3	29,3	34,5
	Alta	38	65,5	65,5	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Figura

Frecuencia de la dimensión Estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico



Análisis: La dimensión de estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico obtuvo una calificación del total de usuarios en la categoría baja en un 5.17%, en la categoría media un 29.31% y en la categoría alta un 65.52%. Se observa que existe una aceptación mayoritaria respecto a la implementación de la estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico.

4.2. Análisis Descriptivo Bivariado

Para este análisis se relacionan las variables y dimensiones en concordancia a los objetivos de la investigación.

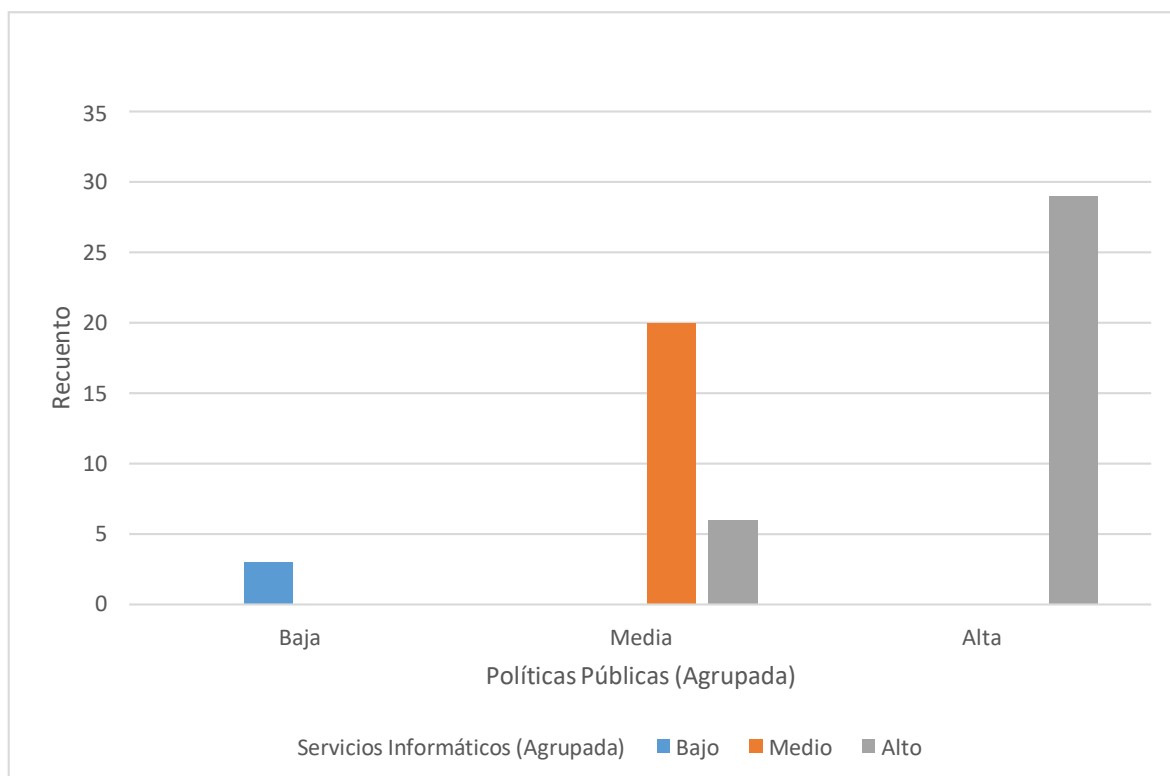
Tabla 6

*Tabla cruzada Políticas Públicas*Servicios Informáticos*

		Servicios Informáticos (Agrupada)			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Políticas	Baja	5,2%			5,2%
Públicas (Agrupada)	Media		34,5%	10,3%	44,8%
	Alta			50,0%	50,0%
Total		5,2%	34,5%	60,3%	100,0%

Figura

Políticas públicas vs Servicios informáticos



De acuerdo a la tabla y figura, se puede apreciar que al hacer el cruce entre las variables políticas públicas y servicios informáticos, el 50% indicó un nivel alto, el 34.5% evidenció un nivel medio, pero también el 5.2% indicó un nivel bajo. Además, se puede mencionar que el 10.3% indicó que cuando las políticas publicas muestran un nivel medio, los servicios informáticos muestran un nivel alto.

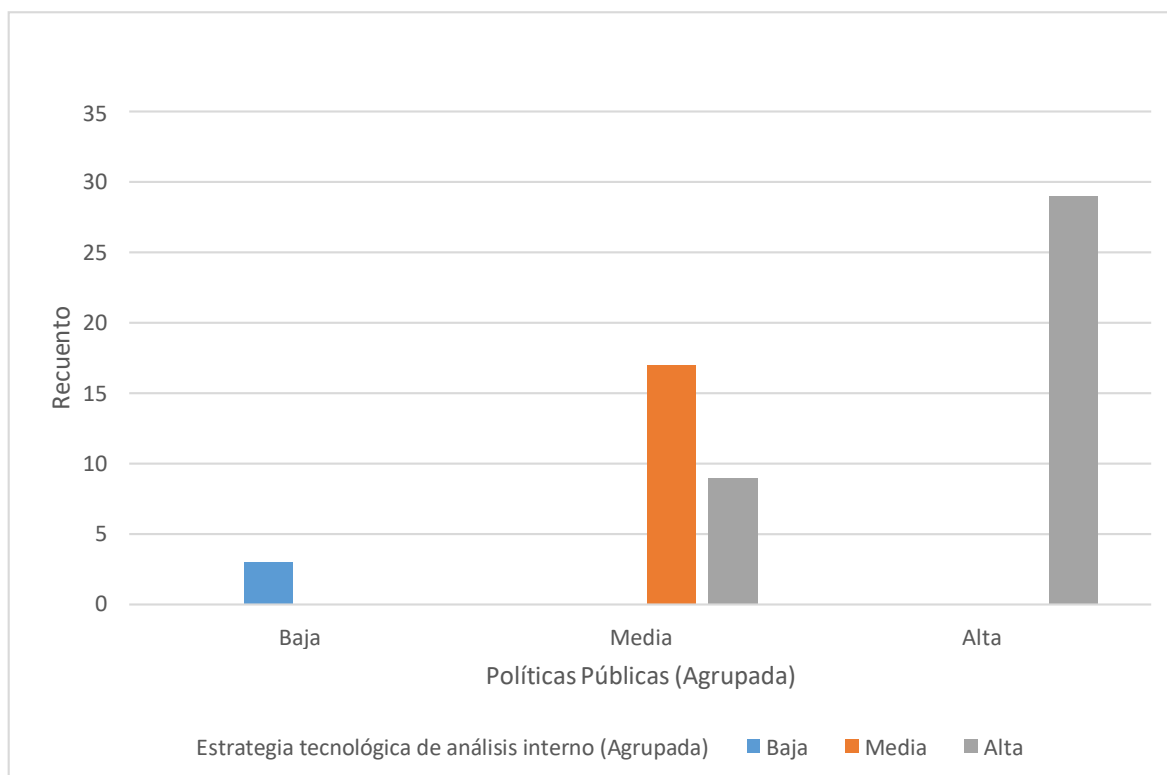
Tabla 7

Tabla cruzada Políticas Públicas*Estrategia tecnológica de análisis interno

		Estrategia tecnológica de análisis interno (Agrupada)			Total
		Baja	Media	Alta	
Políticas Públicas (Agrupada)	Baja	5,2%			5,2%
	Media		29,3%	15,5%	44,8%
	Alta			50,0%	50,0%
Total		5,2%	29,3%	65,5%	100,0%

Figura

Políticas públicas vs Estrategia tecnológica de análisis interno



De acuerdo a la tabla y figura, se puede apreciar que al hacer el cruce entre las variables políticas públicas y la dimensión estrategia tecnológica de análisis interno, el 50% indicó un nivel alto, el 29.3% evidenció un nivel medio, pero también el 5.2% indicó un nivel bajo. Además, se puede mencionar que el 15.5% indicó que cuando las políticas públicas muestran un nivel medio, la estrategia tecnológica de análisis interno muestran un nivel alto.

Tabla 8

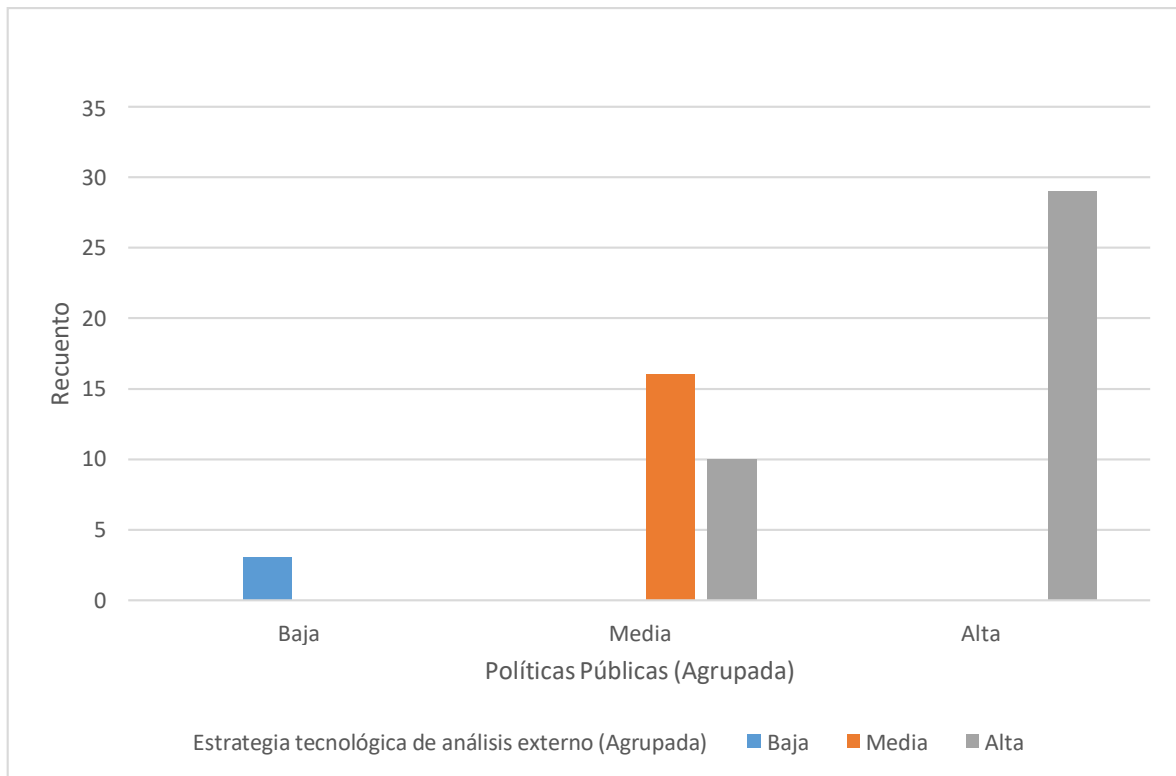
Tabla cruzada Políticas Públicas*Estrategia tecnológica de análisis externo

		Estrategia tecnológica de análisis externo (Agrupada)			Total
		Baja	Media	Alta	
Políticas Públicas (Agrupada)	Baja	5,2%			5,2%
	Media		27,6%	17,2%	44,8%

	Alta		50,0%	50,0%
Total	5,2%	27,6%	67,2%	100,0%

Figura 10

Políticas públicas vs Estrategia tecnológica de análisis externo



De acuerdo a la tabla y figura, se puede apreciar que al hacer el cruce entre las variables políticas públicas y la dimensión estrategia tecnológica de análisis externo, el 50% indicó un nivel alto, el 27.6% evidenció un nivel medio, pero también el 5.2% indicó un nivel bajo. Además, se puede mencionar que el 17.2% indicó que cuando las políticas públicas muestran un nivel medio, la estrategia tecnológica de análisis externo muestran un nivel alto.

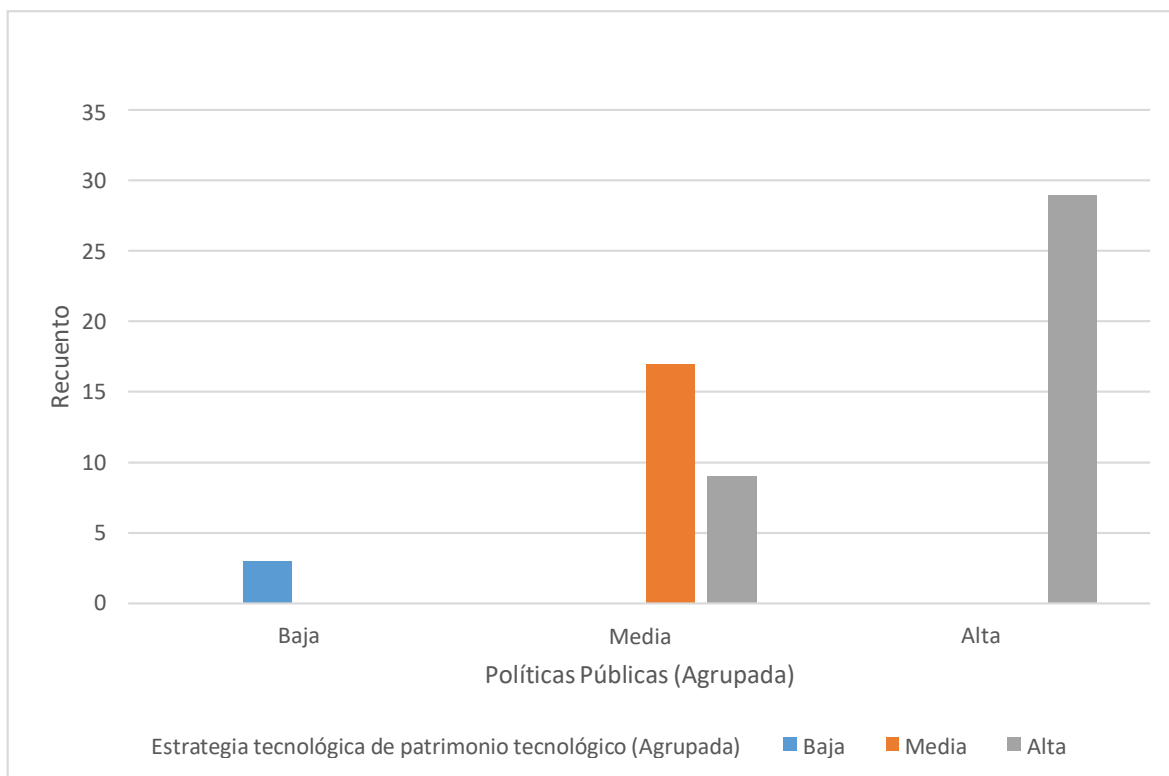
Tabla 9

*Tabla cruzada Políticas Públicas*Estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico*

		Estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico (Agrupada)			
		Baja	Media	Alta	Total
Políticas	Baja	5,2%			5,2%
Públicas	Media		29,3%	15,5%	44,8%
(Agrupada)	Alta			50,0%	50,0%
Total		5,2%	29,3%	65,5%	100,0%

Figura 11

Políticas públicas vs Estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico



De acuerdo a la tabla y figura, se puede apreciar que al hacer el cruce entre las variables políticas públicas y la dimensión estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico, el 50% indicó un nivel alto, el 29.3% evidenció un nivel medio, pero también el 5.2% indicó un nivel bajo. Además, se puede mencionar que el 15.5% indicó que cuando las políticas públicas muestran un nivel medio, la estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico muestran un nivel alto.

4.3. Análisis Inferencial Bivariado

Contrastación de hipótesis

Para ejecutar la comprobación de hipótesis utilizaremos un coeficiente de correlación, que mide el grado de cambio de dos variables al mismo tiempo. El coeficiente describe tanto la fuerza como la dirección de la relación. Evaluando los coeficientes de correlación se elige el coeficiente de Spearman, esto debido a la naturaleza categórica de las variables a correlacionar. Suele utilizarse la correlación de Spearman para evaluar relaciones en las que participan variables ordinales (Minitab, 2017).

Tabla 10 resume el nivel de relación, dado el valor del coeficiente.

Tabla 10.

Escala de niveles de correlación de Spearman

Nivel cualitativo de la relación	Rango del coeficiente de correlación
Correlación negativa o inversa perfecta	-1.00
Correlación negativa o inversa muy alta	-0.90 a -0.99
Correlación negativa o inversa alta	-0.70 a -0.89
Correlación negativa o inversa moderada	-0.40 a -0.69
Correlación negativa o inversa baja	-0.20 a -0.39
Correlación negativa o inversa muy baja	-0.01 a -0.19
Correlación negativa nula	0.00
Correlación positiva o directa muy baja	0.01 a 0.19
Correlación positiva o directa baja	0.20 a 0.39
Correlación positiva o directa moderada	0.40 a 0.69
Correlación positiva o directa alta	0.70 a 0.89
Correlación positiva o directa muy alta	0.90 a 0.99
Correlación positiva o directa perfecta	1.00

Hipótesis general

H0: Las políticas públicas NO se relacionan significativamente con los servicios informáticos de una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021

H1: Las políticas públicas se relacionan significativamente con los servicios informáticos de una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021

Tabla 11.

Resultados de la correlación de Spearman para la hipótesis general

			Políticas Públicas	Servicios Informáticos
Rho de Spearman	Políticas Públicas	Coeficiente de correlación	1,000	,887**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Servicios Informáticos	N	58	58
		Coeficiente de correlación	,887**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

Como se observa el p-valor es 0.000 lo cual es menor al nivel de significancia de $\alpha=0.05$, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que indica que existe relación significativa entre las políticas públicas y los servicios informáticos, 2021. Es decir, que mientras mayor sea la implementación de políticas públicas, por ende, los servicios informáticos se incrementarán, esta es una relación directa que permite tomar decisiones administrativas para la mejora en los servicios informáticos.

Ahora que demostramos la relación entre las variables se analiza el grado o fuerza de relación entre las variables, esto se hace con el coeficiente de correlación de Spearman el cual tiene un valor de 0.887, ubicándolo en la tabla anterior dice que estas variables tienen un grado de correlación positiva directa alta. Al indicar que son alta, se puede concluir que es una relación directa, pero que esta no indica que es una relación perfecta, es decir si aumentan los servicios informáticos aumentara las políticas públicas, pero no se realizara en similitud de proporciones.

Hipótesis específica 1

Las políticas públicas se relacionan significativamente con la estrategia tecnológica de análisis interno de una Municipalidad Provincial, 2021

Tabla 12.

Resultados de la correlación, Spearman para la hipótesis específica 1

		Políticas Públicas	Estrategia tecnológica de análisis interno
Rho de Spearman	Políticas Públicas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,866**
		N	58
	Estrategia tecnológica de análisis interno	Coeficiente de correlación	,866**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	58

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

Como se observa el p-valor es 0.000 lo cual es menor al nivel de significancia de $\alpha=0.05$, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que indica que existe relación significativa entre las políticas públicas y las estrategias tecnológicas de análisis interno en una municipalidad, 2021.

Demostramos así la relación entre las variables y se analiza el grado o fuerza de relación entre las variables, esto se hace con el coeficiente de correlación de Spearman el cual tiene un valor de 0.866, ubicándolo en la tabla anterior dice que estas variables tienen un grado de correlación positiva directa alta.

Hipótesis específica 2

Las políticas públicas se relacionan significativamente con la estrategia tecnológica de análisis externo de una Municipalidad Provincial, 2021

Tabla 13.*Resultados de la correlación de Spearman para la hipótesis específica 2*

			Políticas Públicas	Estrategia tecnológica de análisis externo
Rho de Spearman	Políticas Públicas	Coeficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Estrategia tecnológica a de análisis externo	Coeficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

Como se observa el p-valor es 0.000 lo cual es menor al nivel de significancia de $\alpha=0.05$, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que indica que existe relación significativa entre las políticas públicas y las estrategias tecnológicas de análisis externo en una municipalidad, 2021.

Demostramos así la relación entre las variables y se analiza el grado o fuerza de relación entre las variables, esto se hace con el coeficiente de correlación de Spearman el cual tiene un valor de 0.783, ubicándolo en la tabla anterior dice que estas variables tienen un grado de correlación positiva directa alta.

Hipótesis específica 3

Las políticas públicas se relacionan significativamente con la estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico de una Municipalidad Provincial, 2021.

Tabla 14.*Resultados de la correlación de Spearman para la hipótesis específica 3*

			Políticas Públicas	Estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico
Rho de Spearman	Políticas Públicas	Coeficiente de correlación	1,000	,830**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico	Coeficiente de correlación	,830**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

Como se observa el p-valor es 0.000 lo cual es menor al nivel de significancia de $\alpha=0.05$, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que indica que existe relación significativa entre las políticas públicas y las estrategias tecnológicas de patrimonio tecnológico en una municipalidad, 2021.

Demostramos así la relación entre las variables y se analiza el grado o fuerza de relación entre las variables, esto se hace con el coeficiente de correlación de Spearman el cual tiene un valor de 0.830, ubicándolo en la tabla anterior dice que estas variables tienen un grado de correlación positiva directa alta.

V. DISCUSIÓN

Los servicios informáticos en las entidades públicas han resultado en un elemento más dentro de su estructura, sin embargo, con la continua evolución de la calidad de sus prestaciones, se presenta como un activo de la organización que mejora la eficacia y eficiencia en los procesos donde se ejecuta, por tal motivo, debe ser evaluado constantemente para su mejora. Así mismo, esta implementación está sujeta a políticas públicas que garanticen su ejecución como ente rector que la promueva. Referido a ello, esta investigación ha encontrado una relación directa entre las políticas públicas y los servicios informáticos en una Municipalidad Provincial de Apurímac, que tiene una concordancia con el estudio de Alderete (2018), que examinó el papel de las TIC en 125 países, llegando a la conclusión que los niveles más altos de desarrollo de las TIC están relacionados con niveles más altos de gobierno electrónico, en ese sentido, la investigación de Pereira-García (2019), presenta un análisis de la relación entre TIC y la democratización educativa por medio de políticas públicas que definan el rumbo que éstas deben seguir; para ello realizó un estudio cualitativo y revisión documental institucional para llegar a la conclusión que las políticas públicas de las TIC conducen a la mejora de procesos y la reducción de brechas entre grupos sociales; en cuanto a la presente investigación se concuerda con que deben existir políticas públicas específicamente orientadas a los servicios informáticos que resultan en mejores servicios a los ciudadanos, estas políticas enmarcan la labor administrativa pero es necesario que las gerencias superiores tengan dentro de su visión la implementación de las TIC como un elemento primordial para llevar a cabo sus funciones.

En este sentido, el estudio de Giri (2020), indaga sobre cómo es posible la reforma administrativa a través de las TIC en entidades estatales, concluyendo que son necesarias las habilidades organizativas, infraestructura suficiente y los recursos de capital humano adecuado, permiten generar una reforma administrativa. Así mismo, el estudio de Arcentales (2019), que examinó el impacto del gobierno electrónico en la aplicación a la gestión pública del gobierno de Ecuador bajo las dimensiones de gestión, administración y planificación concuerda con el presente estudio en las conclusiones que indican que los factores que permiten el éxito de la

implementación de las TIC y los servicios informáticos tienen una relación directa con las políticas públicas y la gestión de proyectos y procesos.

Sobre ello, se puede afirmar que efectivamente, los servicios informáticos son una herramienta que se ha convertido en parte fundamental de las organizaciones, pero hoy en día aún más que eso, se presentan como una estrategia para mejorar sus procesos institucionales, mejorar las prestaciones de servicios a los ciudadanos y mejorar la administración interna con sus trabajadores, que pueden ver en estas herramientas la mejora continua que les permita optimizar sus tiempos y ayudarles a procesar información cada vez más precisa, sin errores y en tiempos más cortos.

VI. CONCLUSIONES

Terminado el estudio y después de haber realizado un análisis concluimos en lo siguiente:

1. Respecto a la relación entre las políticas públicas con los servicios informáticos de una Municipalidad Provincial, 2021, se ha determinado que ambas variables se relacionan significativamente, puesto que el p-valor es 0.000, siendo menor al nivel de significancia de $\alpha=0.05$, donde con el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de 0.887 que indica que el grado de correlación es positiva directa alta.
2. Respecto a la relación entre las políticas públicas con la estrategia tecnológica de análisis interno de una Municipalidad Provincial, 2021, se ha determinado que ambas variables se relacionan significativamente, puesto que el p-valor es 0.000, siendo menor al nivel de significancia de $\alpha=0.05$, donde con el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de 0.866 que indica que el grado de correlación es positiva directa alta.
3. Respecto a la relación entre las políticas públicas con la estrategia tecnológica de análisis externo de una Municipalidad Provincial, 2021, se ha determinado que ambas variables se relacionan significativamente, puesto que el p-valor es 0.000, siendo menor al nivel de significancia de $\alpha=0.05$, donde con el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de 0.783, que indica que el grado de correlación es positiva directa alta.
4. Respecto a la relación entre las políticas públicas con la estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico de una Municipalidad Provincial, 2021, se ha determinado que ambas variables se relacionan significativamente, puesto que el p-valor es 0.000, siendo menor al nivel de significancia de $\alpha=0.05$, donde con el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de 0.830, que indica que el grado de correlación es positiva directa alta.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la implementación de los servicios informáticos en la Municipalidad Provincial de Abancay continúe siendo guiados por políticas públicas, puesto que existe una relación directa entre estos dos elementos, ya que se ha observado que la sola implementación de los servicios informáticos no resulta exitosa si está separado de una política pública que garantice su ejecución.
2. Se recomienda que se ejecuten evaluaciones continuas respecto a la implementación de estrategias tecnológicas de análisis interno para conocer los requerimientos de los que utilizan internamente en la organización, puesto que el modelo de negocio está en continua evolución y cambio, es necesario reflejar esta realidad en el ámbito tecnológico, con aplicaciones que den el soporte necesario para lograr el procesamiento de datos acorde a lo exigido por la institución.
3. Se recomienda que se evalúen continuamente las políticas públicas y las estrategias tecnológicas de análisis externo para satisfacer las demandas de intercambio de información con proveedores, entidades y otros actores externos, además que ello permite mayor interacción entre las entidades involucradas, se debe tener cuidado con la seguridad de información y con la data que debe ser protegida de forma que solo se comparta la información necesaria.
4. Se recomienda continuar con las políticas públicas que tienen relación con la estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico para garantizar que las soluciones informáticas aplicadas estén de acuerdo a los requerimientos de la organización, teniendo en cuenta que la tecnología está en continuo proceso de evolución, se debe evaluar por lo menos anualmente, el estado de las aplicaciones desplegadas en la municipalidad para determinar procesos de mejora continua.

REFERENCIAS

- Adrianzen, W. (2019). *TIC's y modernización de la gestión pública: La limitada sostenibilidad de la implementación del SIS-GALEN PLUS en el Hospital Regional de Ica*.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17221/ADRIANZEN_ROSSI_WENDY_FIORELLA_TIC'S_Y_MODERNIZACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alderete, M. V. (2018). The mediating role of ICT in the development of open government. *Journal of Global Information Technology Management*, 21(3), 172–187. <https://doi.org/10.1080/1097198X.2018.1498273>
- Arcentales, R. A. (2019). *Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador*. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/4591>
- Basque, E. E. N. (2021). *¿Qué es la Estrategia Tecnológica?*
https://www.eenasque.net/guia_transferencia_resultados/03_Estrategia_Tecnologica.html
- Bieser, J. C., & Hilty, L. M. (2018). Assessing indirect environmental effects of and communication technology (ICT): A systematic literature review. *Sustainability*, 10(8), 2662.
- Bocanegra, T. (2020). *Implementación de la Política Pública de TICs en el Poder Judicial: Notificación Electrónica y Control Biométrico en los Años 2013 al 2016*.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17843/BOCANEGRA_RISCO_TANIA_CAROLINA_IMPLEMENTACION_POLITICA_PUBLICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carhuancho, I. M., Sicheri, L., Nolzco, F. A., Guerrero, M. A., & Casana, K. M. (2019). *Metodología de la investigación holística*.
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
- Chávez, E., & Chávez, M. (2019). *La nueva gestión pública y su relación con la modernidad del estado para mejorar la atención al ciudadano MAC/RENIEC Lima Norte 2016-2018*.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5665/trab_inv_mae_Chavez_abierto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CNCF, C. N. de C. y F. (2021). *Presentación ICR*.

<https://www.cnc.gob.pe/competitividad-regional/presentacion-de-icr>

Contraloría, C. (2021). *Políticas públicas: diseño, implementación y evaluación*.

https://campusvirtual.contraloria.gov.co/campus/memorias/SemInvestiga/IISe_m_JuanCarlosSalamanca_Paper.pdf

CTI, C. S. (2021). *La importancia de los servicios informáticos en la empresa*.

<https://www.ctisoluciones.com/blog/la-importancia-los-servicios-informaticos-la-empresa>

de Souza, A. C., Costa Alexandre, N. M., & de Brito, E. (2017). Psychometric properties in instruments evaluation of reliability and validity. *APPLICATIONS OF EPIDEMIOLOGY • Epidemiol. Serv. Saúde*, 26(3).

<https://doi.org/https://doi.org/10.5123/S1679-49742017000300022>

Franco, J. (2013). *Diseño de políticas públicas. Una guía práctica para transformar ideas en proyectos viables* (IEXE (ed.)).

<https://iexe.edu.mx/blog/que-son-las-politicas-publicas/>

Franco, R., & Lanzaro, J. (2006). *Política y políticas públicas en los procesos de reforma de América Latina*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/2810-politica-politicas-publicas-procesos-reforma-america-latina>

Fuica–Rebolledo, I., & Carrasco, N. (2021). Acortando brechas en torno a las políticas públicas . archivo para las ciencias del hombre. *Dialnet*, 42(1), 315–331.

Georgescu, M. A. (2017). *Education as a Goal in Public Policies. In The proceedings of the international conference globalization, intercultural dialogue and national identity: Debating Globalization. Identity, Nation and Dialogue* (C. S.-T.-M. A. X. P. Iulian Boldea (ed.)).

Giri, R. (2020). Use of ICT in Administrative Reform : Prospects and Challenges. *International Journal of Science Technology Engineering & Management*,

1(1).

- Gong, Y., Yang, J., & Shi, X. (2020). Towards a comprehensive understanding of digital transformation in government: Analysis of flexibility and enterprise architecture. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101487.
- Greer, S. L., King, E. J., da Fonseca, E. M., & Peralta-Santos, A. (2020). The comparative politics of COVID-19: The need to understand responses. *Global Public Health*, 15(9), 1413–1416.
- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Hernández, C. E., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista Científica Del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75–79.
- Kane, M. J., Smeekens, B. A., & Meier, M. E. (2021). Testing the construct validity of competing measurement approaches to probed mind-wandering reports. *Behavior Research*, 53, 2372–2411.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3758/s13428-021-01557-x>
- Lahera, E. (2004). *Política y políticas públicas*.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6085/1/S047600_es.pdf
- Laia, M. M. de, Cunha, M. A. V. C. da, Nogueira, A. R. R., & Mazzon, J. A. (2011). Electronic government policies in Brazil: context, ICT management and outcomes. *Revista de Administração de Empresas*, 51(1), 43–57.
<https://doi.org/10.1590/S0034-75902011000100005>
- Lajas, R., & Macário, R. (2020). *Research in Transportation Economics Public policy framework supporting “mobility-as-a-service” implementation*. 83.
<https://doi.org/0.1016/j.retrec.2020.100905>
- Ljungholm, D. P. (2017). Global policy mechanisms, intergovernmental power politics, and democratic decision-making modes of transnational public administration. *Geopolitics, History, and International Relations*, 9(2), 199–

205.

- Lobelle, G. (2017). Políticas públicas sociales: apuntes y reflexiones. *Alcance*, 6(14). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2411-99702017000300006&script=sci_arttext&tIng=en
- McLeod, S. (2018). *Questionnaire: Definition, Examples, Design and Types*. Simply Psychology. <https://www.simplypsychology.org/questionnaires.html>
- MPA, M. P. de A. (2010). *CAP*. <https://www.muniabancay.gob.pe/cap/>
- MPA, M. P. de A. (2018a). *Cuadro para asignación de personal*.
- MPA, M. P. de A. (2018b). *Misión y visión*. <https://www.muniabancay.gob.pe/mision-y-vision/>
- Mtsweni, P., Mokwena, S. N., & Moeti, M. N. (2021). The impact of outsourcing information technology services on business operations. *SA Journal of Information Management*, 23(1), 1–7. <https://doi.org/10.4102/sajim.v23i1.1361>
- O'hagan, A. (2019). Expert Knowledge Elicitation: Subjective but Scientific. *THE AMERICAN STATISTICIAN*, 2019(S1), 69–81. <https://doi.org/10.1080/00031305.2018.1518265>
- Organización de las Naciones Unidas, O. (2020). Encuesta sobre E-Gobierno, 2020, Gobierno digital en la década de acción para el desarrollo sostenible Incluye anexo con respuesta al COVID-19. In *Asuntos Económicos y Sociales*. [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020 UN E-Government Survey \(Spanish Edition\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Spanish%20Edition).pdf)
- Ormachea, A. (2021). *Efectividad en el uso del sistema de información de apoyo a la gestión de instituciones educativas como estrategia nacional de gobierno electrónico en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Catacaos 2019* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61603>
- Park, Y. S., Konge, L., & Artino, A. R. J. (2020). The Positivism Paradigm of Research. *Academic Medicine*, 4, 690–694.

<https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000003093>

PCM. (2018). Una mirada al Gobierno Electronico en el Peru: La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC. *Presidencia Del Consejo de Ministros. Gobierno Del Perú*, 128.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)

Pereira-García, A. (2019). ICT and democratization of education in rural contexts. *Proceedings of EDULEARN19 Conference*.

Potůček, M. (2017). *Public Policy : A Comprehensive Introduction* (K. Press (ed.); Charles Un).

PUCP. (2021). *PUCP - ¿Qué son las políticas públicas y cuál es su relación con la gestión pública?* <https://www.youtube.com/watch?v=BHBM8d80UGU>

Rodríguez García, A. M., Romero Rodríguez, J. M., & Agreda Montoro, M. (2019). *Impact of ICT on the teaching of Physical Education: a bibliometric research study*.

Rodriguez, S. M. (2020). *Diseño y formulación de las políticas públicas, y el proceso de implementación, seguimiento y evaluación en los gobiernos locales de la región La Libertad, 2018-2019*.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6602/rodriguez_asm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vasquez, R. (2019). *Políticas públicas de transparencia y el acceso a la información pública de la Dirección Regional Agraria Ayacucho, 2018*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43828>

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre las políticas públicas y los servicios informáticos de una Municipalidad Provincial, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre las políticas públicas y los servicios informáticos de una Municipalidad Provincial, 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Las políticas públicas se relacionan significativamente con los servicios informáticos de una Municipalidad Provincial, 2021</p>	<p>▪ Tipo de investigación: Básico</p> <p>▪ Nivel de investigación: Descriptivo - Correlacional</p> <p>▪ Diseño de investigación: No experimental - Transversal</p> <p>▪ Variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Variable independiente: Políticas públicas - Variable dependiente: Servicios informáticos. <p>▪ Muestra: La muestra será de 58 trabajadores de la Municipalidad de la Ciudad de Abancay</p> <p>▪ Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre las políticas públicas y la estrategia tecnológica de análisis interno de una Municipalidad Provincial, 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre las políticas públicas y la estrategia tecnológica de análisis externo de una Municipalidad Provincial, 2021</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Las políticas públicas se relacionan significativamente con la estrategia tecnológica de análisis interno de una Municipalidad Provincial, 2021</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre las políticas públicas y la estrategia tecnológica de análisis externo de una Municipalidad Provincial, 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre las políticas públicas y la estrategia tecnológica de análisis externo de una Municipalidad Provincial, 2021</p>	<p>Las políticas públicas se relacionan significativamente con la estrategia tecnológica de análisis externo de una Municipalidad Provincial, 2021</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre las políticas públicas y la estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico de una Municipalidad Provincial, 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre las políticas públicas y la estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico de una Municipalidad Provincial, 2021</p>	<p>Las políticas públicas se relacionan significativamente con la estrategia tecnológica de patrimonio tecnológico de una Municipalidad Provincial, 2021</p>	

ANEXO 2. Matriz

Dimensión	Indicadores	
Agendación de la estrategia pública	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer la necesidad de la estrategia pública 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La MPA cuenta con un plan, documento u otro que establezca las estrategias públicas de la institución 2. La MPA cuenta con un plan, documento u otro que establezca las estrategias públicas de servicios informáticos de la institución
Diseño de la estrategia pública	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación de visión y misión • Publicación de políticas • Planificación organizativa • Planificación de recursos 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Los directivos tienen conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos 4. El personal administrativo tiene conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos 5. El personal operativo tiene conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos 6. Existe en la MPA procesos que buscan fortalecer las competencias en el manejo de tecnologías de información 7. Existe una visión y misión establecida con respecto a los servicios informáticos 8. La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con todo el personal de la MPA 9. La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con la ciudadanía 10. La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con grupos de interés locales 11. Los documentos de gestión pública referidos a los servicios informáticos son publicados para el conocimiento de todos los interesados

		<p>12. Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de planificación</p> <p>13. Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de dirección</p> <p>14. Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de control</p> <p>15. Dentro del presupuesto se incluye a los servicios informáticos</p> <p>16. Las fortalezas implementadas en la MPA referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión.</p> <p>17. Las debilidades referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión.</p>
Estrategia tecnológica de análisis interno	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones desplegadas 	<p>18. Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para la comunicación entre áreas administrativas están implementadas</p> <p>19. Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información en las áreas administrativas están implementadas</p> <p>20. Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información presupuestal están implementadas</p>
Estrategia tecnológica de análisis externo	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones desplegadas 	<p>21. Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para la comunicación con el usuario externo están implementadas</p> <p>22. Las tecnologías que apoyan la supervisión del desempeño de las áreas administrativas están implementadas</p>
Estrategia tecnológica de	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnologías clave • Tecnologías básicas 	<p>23. Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información con proveedores externos están implementadas</p>

patrimonio tecnológico	<ul style="list-style-type: none">• Tecnologías emergentes	<p>24. Las tecnologías que permiten intercambio de información con otras entidades públicas están implementadas</p> <p>25. Las tecnologías que permiten el análisis de grandes cantidades de datos provenientes de diferentes fuentes, en tiempo real están implementadas</p> <p>26. Las tecnologías que trabajan con dispositivos inteligentes que son capaces automáticamente de intercambiar información entre sí están implementadas</p>
------------------------	--	--

ANEXO 02: Cuestionario para los usuarios

Distinguido(a) usuario(a):

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre “Políticas públicas y servicios informáticos en la Municipalidad Provincial de Abancay (MPA¹)”. Su participación voluntaria es fundamental debiendo responder a cada afirmación con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible, puesto que es anónima y confidencial.

I. DATOS GENERALES

1.1. Género

- a. Femenino () b. Masculino ()

1.2. Edad

- a. Menos de 30 años ()
b. De 31 a 40 años ()
c. De 41 a 50 años ()
d. De 51 años a más ()

1.3. Nivel de estudios

- a. Sin instrucción ()
b. Primaria ()
c. Secundaria ()
d. Instituto tecnológico ()
e. Universidad ()

Coloque una (**X**) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

1	2	3	4
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

¹ Municipalidad Provincial de Abancay

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN			
		1	2	3	4
1.	La MPA cuenta con un plan, documento u otro que establezca las estrategias públicas de la institución				
2.	La MPA cuenta con un plan, documento u otro que establezca las estrategias públicas de servicios informáticos de la institución				
3.	Los directivos tienen conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos				
4.	El personal administrativo tiene conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos				
5.	El personal operativo tiene conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos				
6.	Existe en la MPA procesos que buscan fortalecer las competencias en el manejo de tecnologías de información				
7.	Existe una visión y misión establecida con respecto a los servicios informáticos				
8.	La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con todo el personal de la MPA				
9.	La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con la ciudadanía				
10.	La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con grupos de interés locales				
11.	Los documentos de gestión pública referidos a los servicios informáticos son publicados para el conocimiento de todos los interesados				
12.	Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de planificación				
13.	Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de dirección				
14.	Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de control				
15.	Dentro del presupuesto se incluye a los servicios informáticos				
16.	Las fortalezas implementadas en la MPA referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión.				
17.	Las debilidades referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión.				

18.	Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para la comunicación entre áreas administrativas están implementadas				
19.	Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para la comunicación con el usuario externo están implementadas				
20.	Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información en las áreas administrativas están implementadas				
21.	Las tecnologías que apoyan la supervisión del desempeño de las áreas administrativas están implementadas				
22.	Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información presupuestal están implementadas				
23.	Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información con proveedores externos están implementadas				
24.	Las tecnologías que permiten intercambio de información con otras entidades públicas están implementadas				
25.	Las tecnologías que permiten el análisis de grandes cantidades de datos provenientes de diferentes fuentes, en tiempo real están implementadas				
26.	Las tecnologías que trabajan con dispositivos inteligentes que son capaces automáticamente de intercambiar información entre sí están implementadas				

Gracias por su colaboración

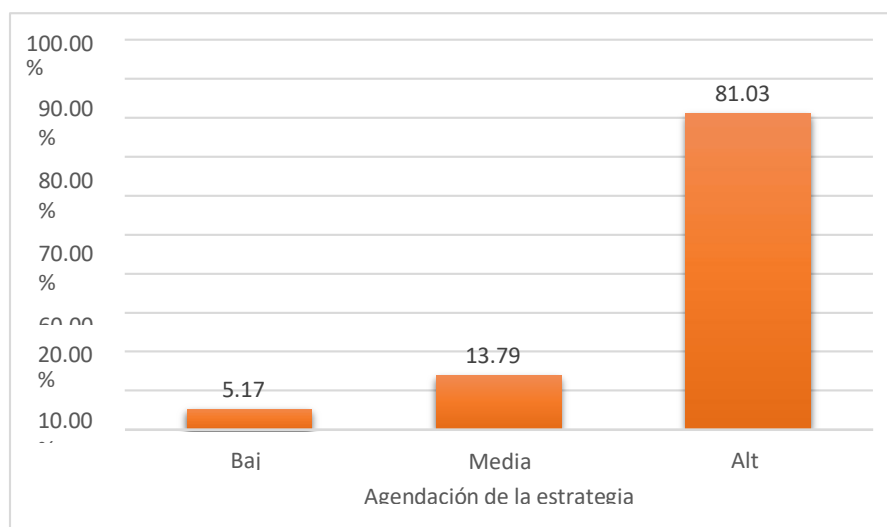
Tabla 15

Tabla de frecuencia de la dimensión Agendación de la estrategia pública

Agendación de la estrategia pública (Agrupada)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	3	5,2	5,2
	Media	8	13,8	19,0
	Alta	47	81,0	100,0
	Total	58	100,0	100,0

Figura 12

Frecuencia de la dimensión Agendación de la estrategia pública



Análisis: La dimensión de la agendación de la estrategia pública evaluada bajo la percepción de los usuarios arroja unos resultados de 5.17% del total en la categoría baja, que implica que este grupo de usuarios considera que la agendación de estrategias públicas aún es demasiado incipiente, un 13.79% indica que es media y la mayor cantidad de personas, representadas en un total

de 81.03% indica que esta agendación es alta. De ello, se puede afirmar que en la organización se tiene claro que existe una política de agendación de estrategias públicas que son las que guían el quehacer de la municipalidad.

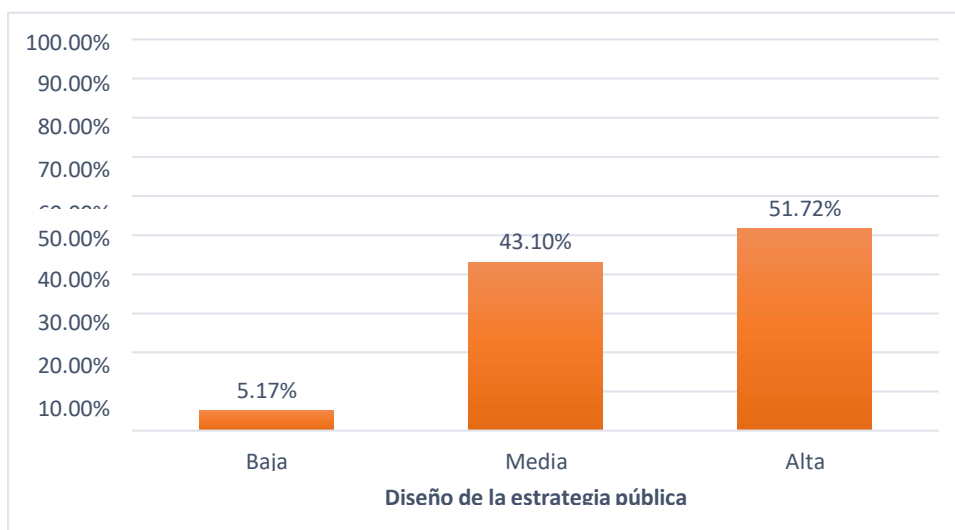
Tabla 16

Tabla de frecuencia de la dimensión Diseño de la estrategia pública

Diseño de la estrategia pública (Agrupada)					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Bajo	3	5,2	5,2	5,2
	Medio	25	43,1	43,1	48,3
	Alto	30	51,7	51,7	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Figura 13

Frecuencia de la dimensión Diseño de la estrategia pública



Análisis: Respecto a la dimensión de diseño de la estrategia pública, los usuarios consideran en un 5.17% que está implementada en un nivel bajo, un 43.10% en nivel medio y un 51.72% alto. Estos resultados muestran que más de a mitad de los usuarios consideran que existe una buena gestión respecto al diseño de la estrategia pública y casi la otra mitad la califica en un nivel medio, sin embargo,

existe un grupo reducido que afirma que esto no ocurre, por lo cual, es necesario que la municipalidad trabaje en mejorar los aspectos relativos al diseño de la estrategia pública.

ANEXO 4. Análisis de datos descriptivo

Datos generales de los encuestados

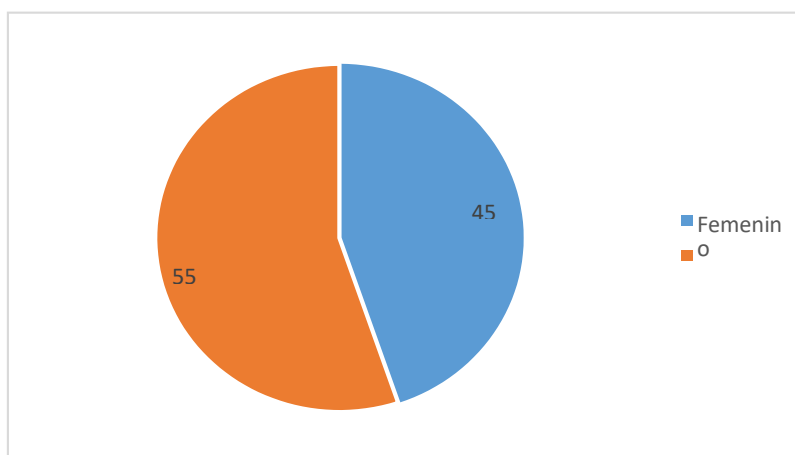
Tabla 17

Distribución de género de los usuarios encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	26	44.82	44.82
Masculino	32	55.17	100
Total	58	100	100

Figura 14

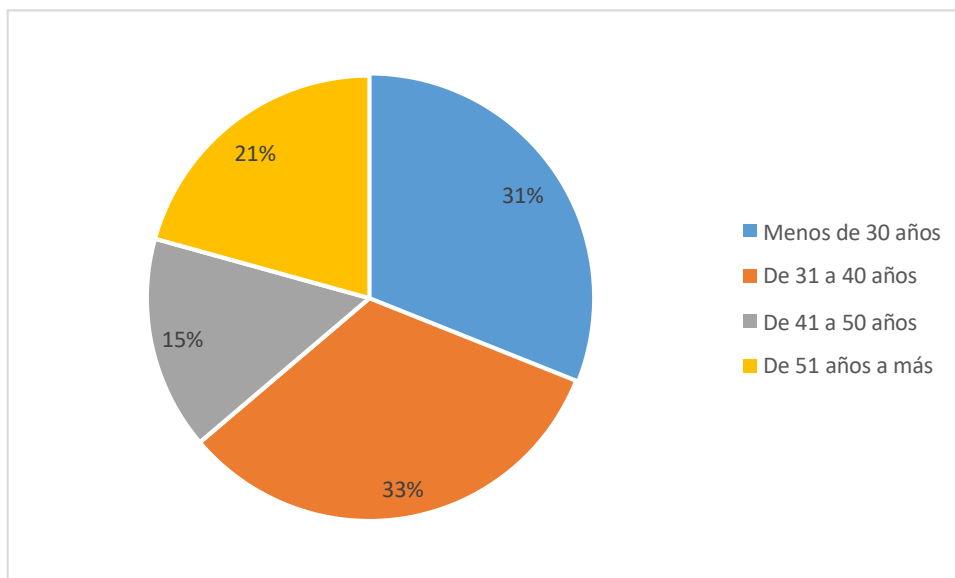
Género de los usuarios



Análisis: Se observa que en su mayoría los encuestados son varones, estos constituyen el 55% de la muestra, mientras las damas representan el 45% de la población encuestada.

Tabla 18*Edad de los encuestados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 30 años	18.00	31.03	31.03
De 31 a 40 años	19.00	32.76	63.79
De 41 a 50 años	9.00	15.52	79.31
De 51 años a más	12.00	20.69	100.00
Total	58.00	100.00	100.00

*Figura 15****Edad de los encuestados***

Análisis: El intervalo etéreo más frecuente lo representan personas menores de 40 años, con un 32% para el rango de 31 a 40 años y 31% para personas menores a 30 años. Seguido del grupo etéreo de personas mayores a 51 años.

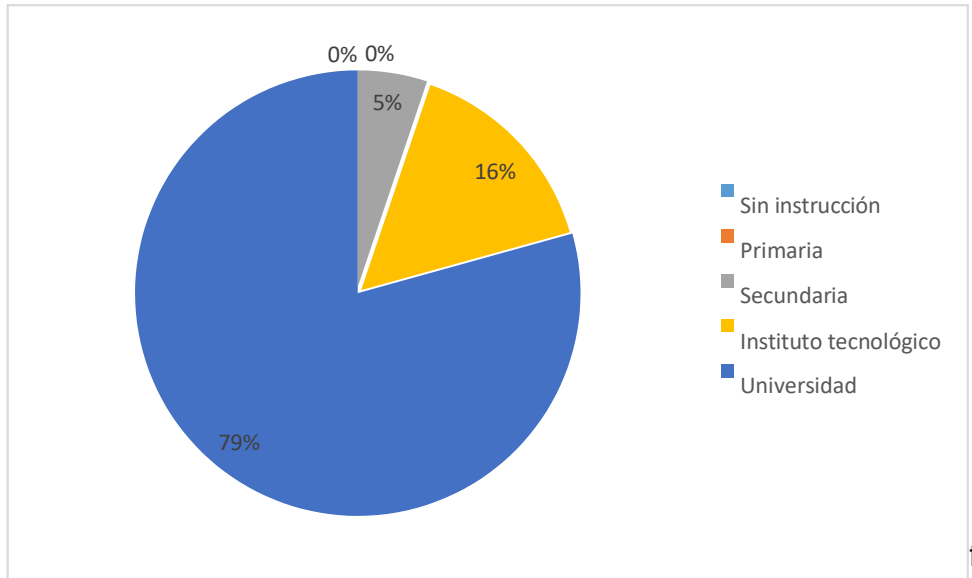
Tabla 19*Grado de instrucción*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sin instrucción	0.00	0.00	0.00
Primaria	0.00	0.00	0.00
Secundaria	3.00	5.17	5.17
Instituto tecnológico	9.00	15.52	20.69

Universidad	46.00	79.31	100.00
Total	58.00	100.00	100.00

Figura 16

Grado de instrucción de los encuestados



Análisis: De acuerdo a la encuesta, el grado de instrucción predominante es universitario (79%) mientras que muy detrás vienen los grados de instrucción instituto tecnológico y secundaria con 16 y 5% respectivamente.

Variable 1: Políticas públicas

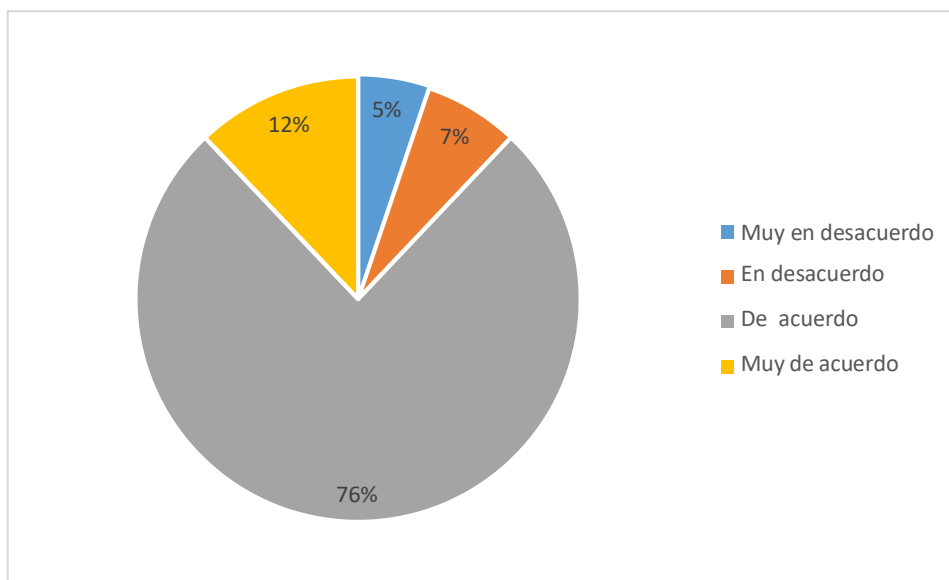
Tabla 20

Pregunta 1. La MPA cuenta con un plan, documento u otro que establezca las estrategias públicas de la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	3	5.17	5
En desacuerdo	4	6.90	12
De acuerdo	44	75.86	88
Muy de acuerdo	7	12.07	100
Total	58	100	

Figura 17

La MPA cuenta con un plan, documento u otro que establezca las estrategias públicas de la institución



Análisis: Ante la pregunta si la MPA cuenta con algún mecanismo que establezca las estrategias públicas, los encuestados consideran estar de acuerdo en un 76%, mientras que un 12% considera estar muy de acuerdo y un 7 y 5% manifestaron estar en desacuerdo y muy en desacuerdo respectivamente.

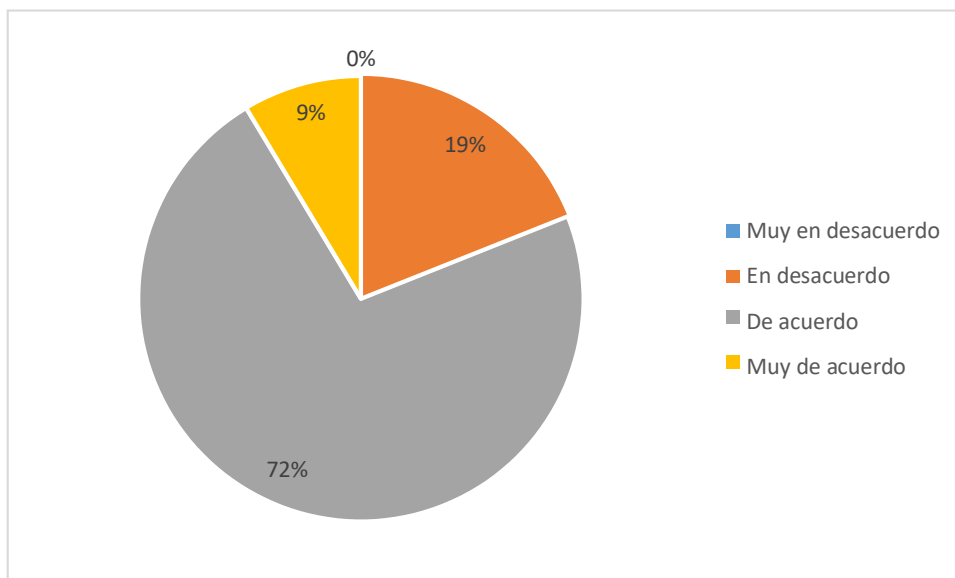
Tabla 21

Pregunta 2. La MPA cuenta con un plan, documento u otro que establezca las estrategias públicas de servicios informáticos de la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0.00	0
En desacuerdo	11	18.97	19
De acuerdo	42	72.41	91
Muy de acuerdo	5	8.62	100
Total	58	100	

Figura 11

La MPA cuenta con un plan, documento u otro que establezca las estrategias públicas de servicios informáticos de la institución



Análisis: Sobre si la MPA cuenta con un plan que establezca las estrategias públicas de servicios informáticos de la institución, el 72% manifestó estar de acuerdo, el 19% dijo estar en desacuerdo y el 9% refirió estar muy de acuerdo con esta afirmación.

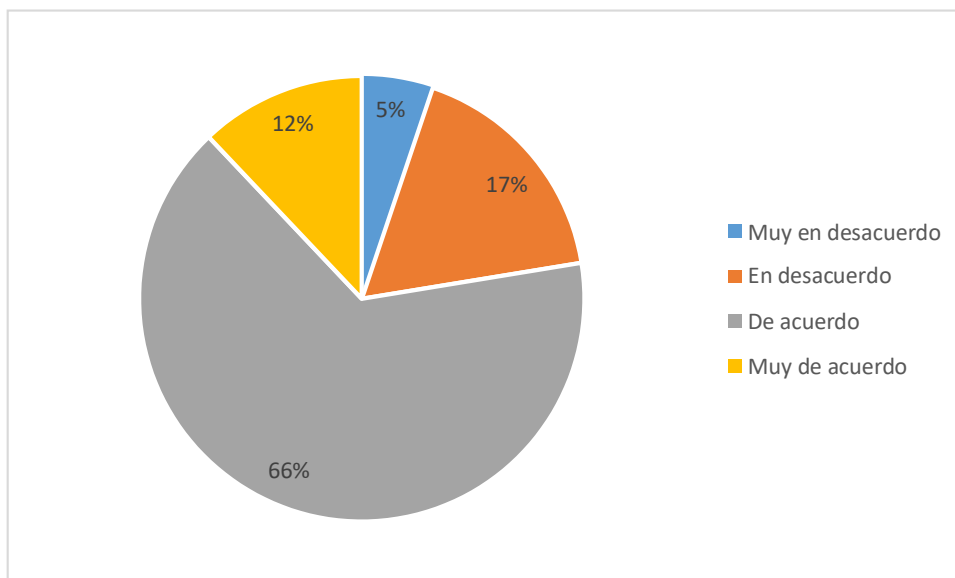
Tabla 22

Pregunta 3. Los directivos tienen conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	3	5.17	5
En desacuerdo	10	17.24	22
De acuerdo	38	65.52	88
Muy de acuerdo	7	12.07	100
Total	58	100	

Figura 12

Los directivos tienen conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos



Análisis: Al respecto de la conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos, los encuestados en gran mayoría (66%) declararon estar de acuerdo, mientras que estar en desacuerdo, muy de acuerdo y muy en desacuerdo fueron señaladas 17, 12 y 5% respectivamente.

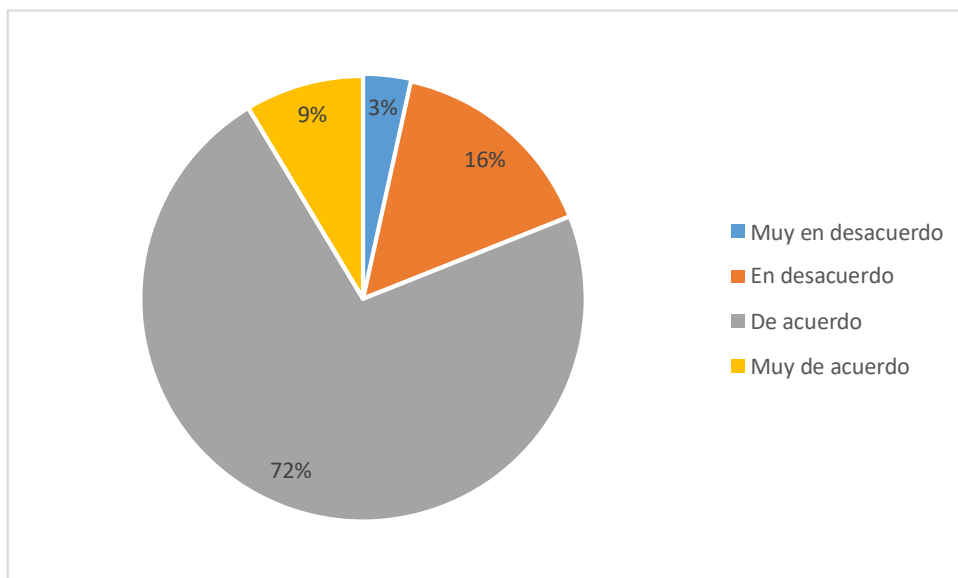
Tabla 23

Pregunta 4. El personal administrativo tiene conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	3.45	3
En desacuerdo	9	15.52	19
De acuerdo	42	72.41	91
Muy de acuerdo	5	8.62	100
Total	58	100	

Figura 13

El personal administrativo tiene conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos



Análisis: En su gran mayoría, con un 72%, los encuestados manifestaron estar de acuerdo con la aseveración de que el personal administrativo tiene conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos.

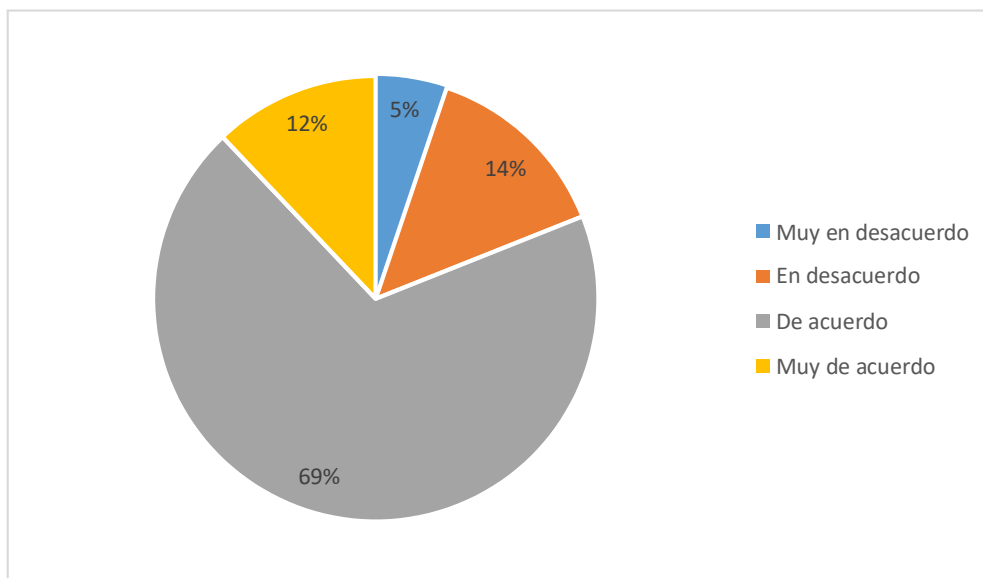
Tabla 24

Pregunta 5. El personal operativo tiene conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	3	5.17	5
En desacuerdo	8	13.79	19
De acuerdo	40	68.97	88
Muy de acuerdo	7	12.07	100
Total	58	100	

Figura 14

El personal operativo tiene conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos



Análisis: Sobre la conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos en el personal operativo, los encuestados indicaron mayoritariamente estar de acuerdo, con un porcentaje de 69%, mientras que estuvieron en desacuerdo, muy de acuerdo y muy en desacuerdo porcentajes de 14, 12 y 5 respectivamente.

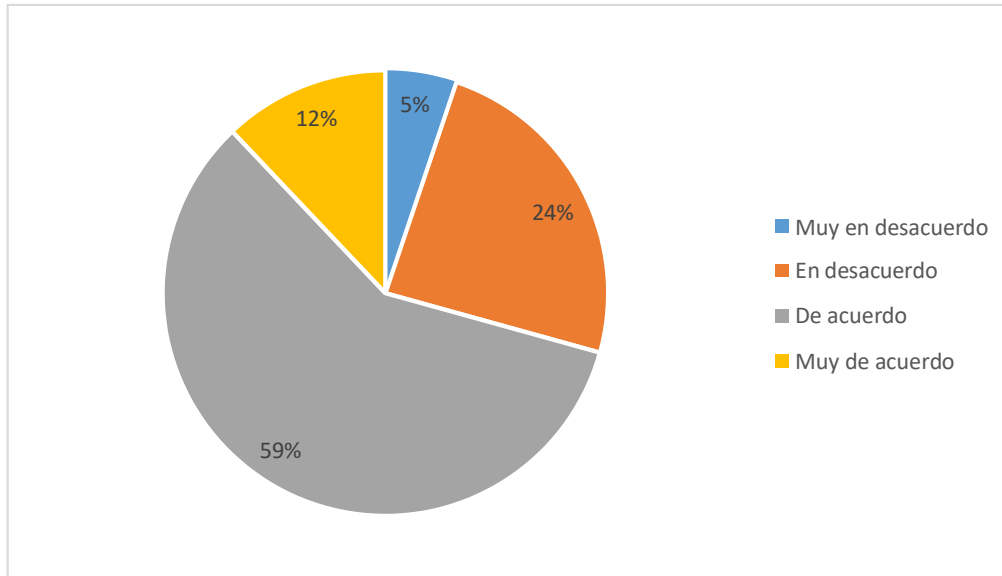
Tabla 25

Pregunta 6. Existe en la MPA procesos que buscan fortalecer las competencias en el manejo de tecnologías de información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	3	5.17	5
En desacuerdo	14	24.14	29
De acuerdo	34	58.62	88
Muy de acuerdo	7	12.07	100

Figura 15

Existe en la MPA procesos que buscan fortalecer las competencias en el manejo de tecnologías de información



Análisis: En relación a si existe en la MPA procesos que buscan fortalecer las competencias en el manejo de tecnologías de información, los encuestados estuvieron en un 59% de acuerdo, 24% en desacuerdo, 12% muy de acuerdo y 5% muy en desacuerdo.

Tabla 26

Pregunta 7. Existe una visión y misión establecida con respecto a los servicios informáticos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	3.45	3
En desacuerdo	10	17.24	21
De acuerdo	39	67.24	88
Muy de acuerdo	7	12.07	100

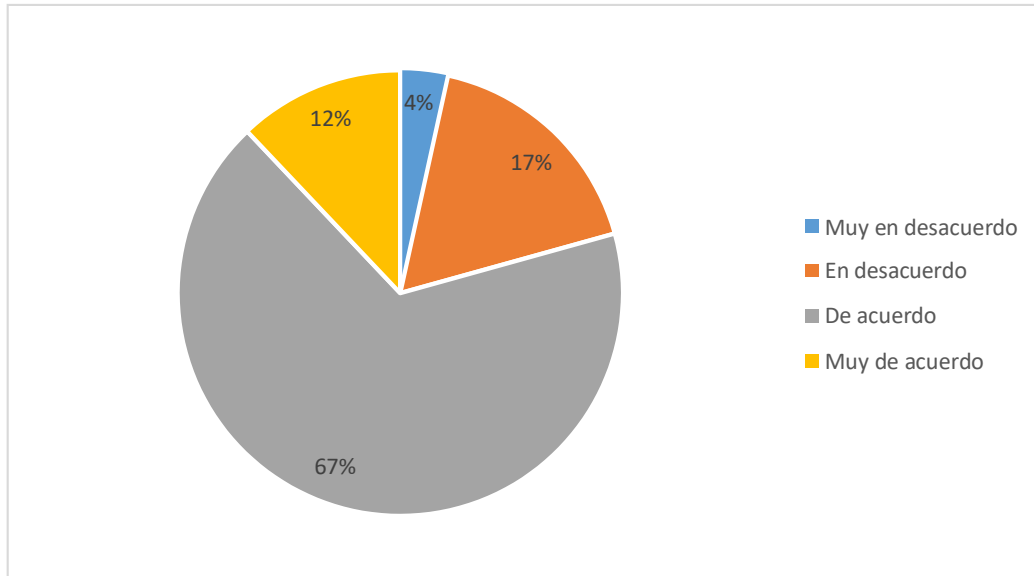
Total

58

100

Figura 16

Existe una visión y misión establecida con respecto a los servicios informáticos



Análisis: Ante la pregunta si existe una visión y misión establecida con respecto a los servicios informáticos, el 67% manifestó estar de acuerdo, en desacuerdo el 17%, un 12% muy de acuerdo y muy en desacuerdo el 4%.

Tabla 27

Pregunta 8. La visión y misión respecto a los servicios informáticos seformula conjuntamente con todo el personal de la MPA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	3	5.17	5
En desacuerdo	16	27.59	33
De acuerdo	34	58.62	91
Muy de acuerdo	5	8.62	100

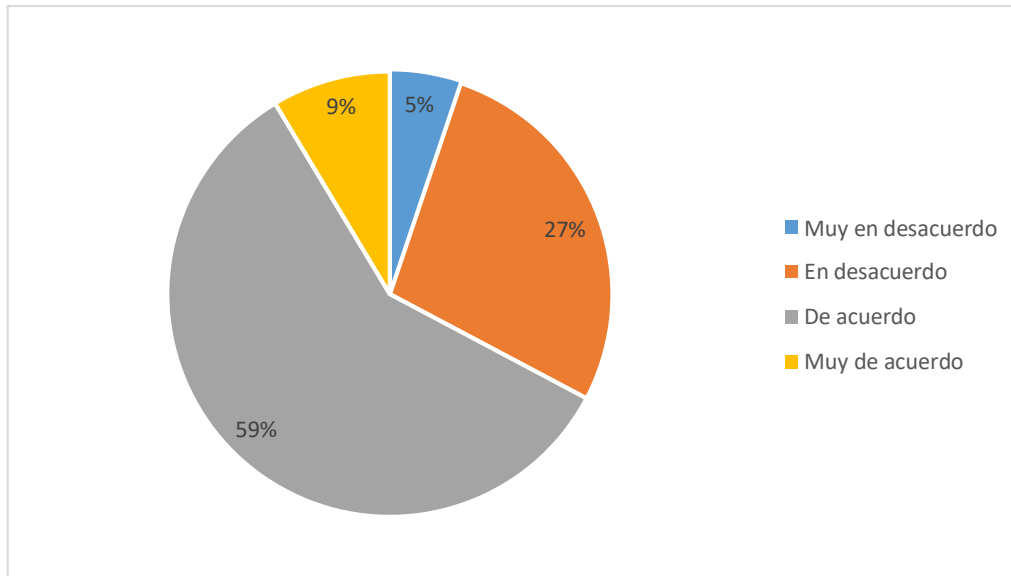
Total

58

100

Figura 17

La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con todo el personal de la MPA



Análisis: En relación a si la visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con todo el personal de la MPA, estuvieron de acuerdo el 59% de encuestados, el 27% estuvo en desacuerdo, el 9% muy de acuerdo y el 5% muy en desacuerdo.

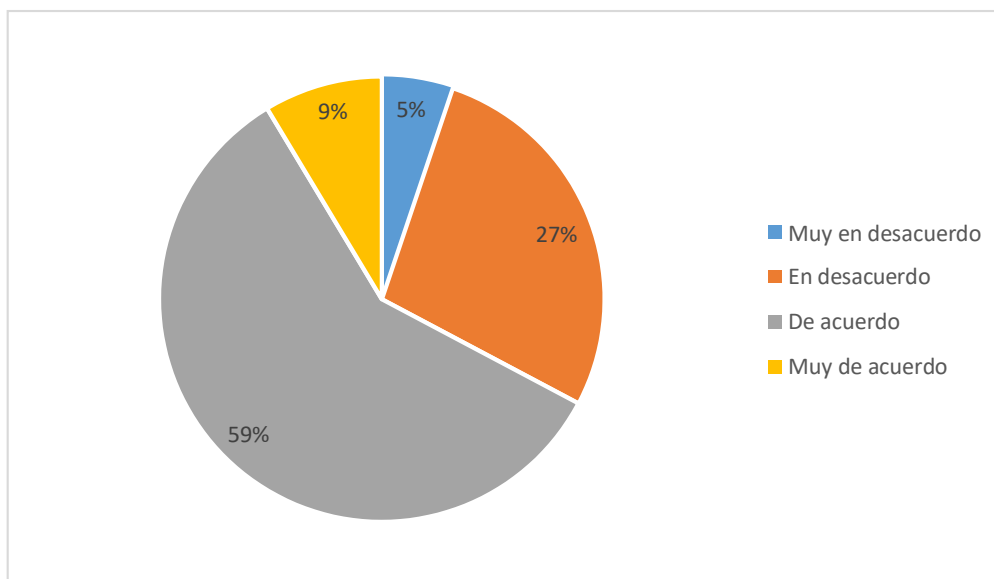
Tabla 28

Pregunta 9. La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con la ciudadanía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	3	5.17	5
En desacuerdo	16	27.59	33
De acuerdo	34	58.62	91
Muy de acuerdo	5	8.62	100

Figura 18

La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con la ciudadanía



Análisis: El 59% de las personas señaló que la misión y visión respecto a los servicios informáticos se formula con la ciudadanía, mientras que un 27% señaló estar en desacuerdo y un 9 y 5%, dijo estar muy en acuerdo y muy en desacuerdo respectivamente.

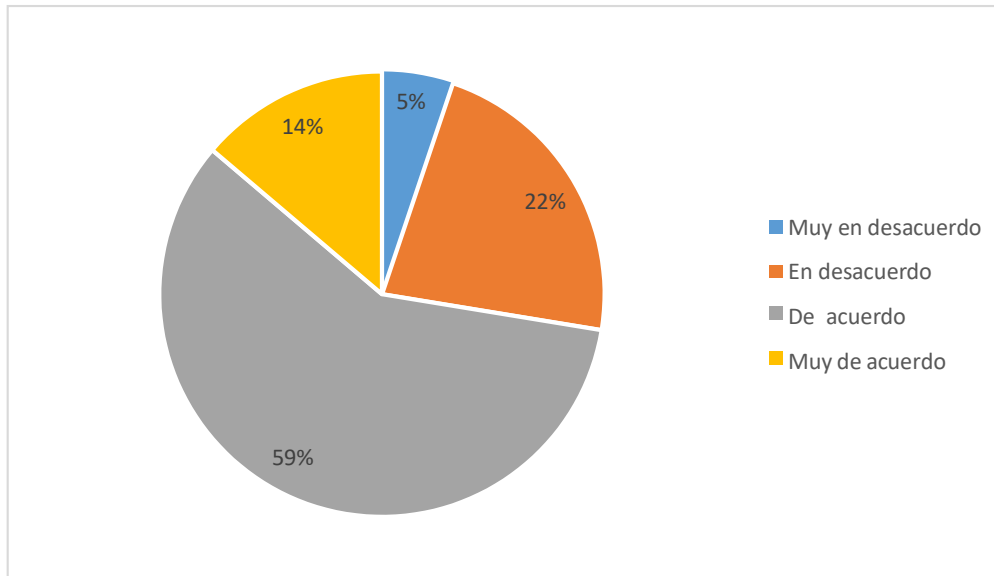
Tabla 29

Pregunta 10. La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con grupos de interés locales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	3	5.17	5
En desacuerdo	13	22.41	28
De acuerdo	34	58.62	86
Muy de acuerdo	8	13.79	100

Figura 19

La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con grupos de interés locales



Análisis: Ante la pregunta sobre la visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con grupos de interés locales, los encuestados respondieron en el siguiente orden: De acuerdo, en desacuerdo, muy de acuerdo y muy en desacuerdo con porcentajes de 59, 22, 14 y 5% respectivamente.

Tabla 30

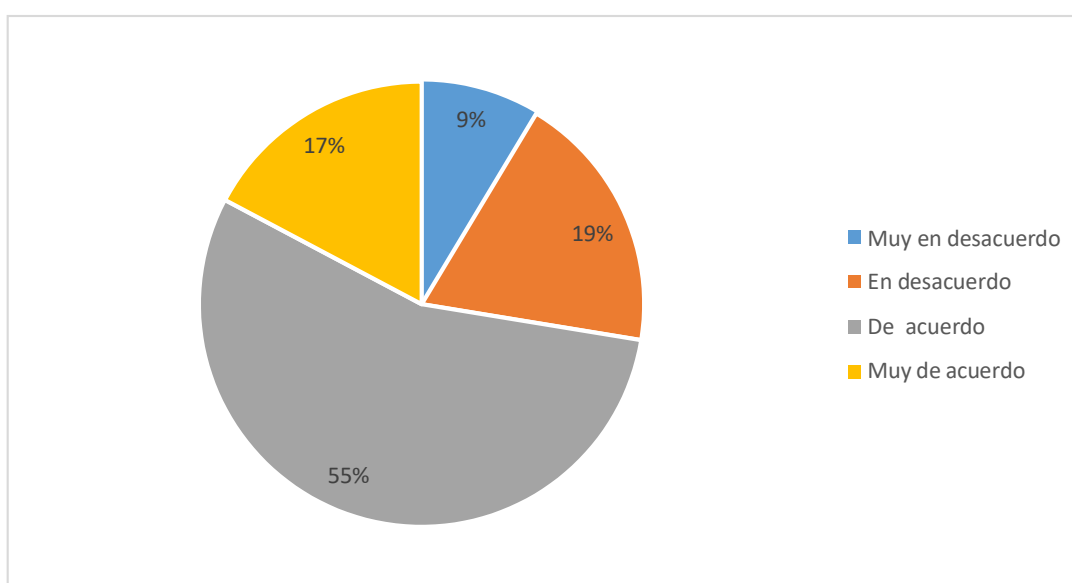
Pregunta 11. Los documentos de gestión pública referidos a los servicios informáticos son publicados para el conocimiento de todos los interesados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	5	8.62	9
En desacuerdo	11	18.97	28

De acuerdo	32	55.17	83
Muy de acuerdo	10	17.24	100
Total	58	100	

Figura 27

Los documentos de gestión pública referidos a los servicios informáticos son publicados para el conocimiento de todos los interesados



Análisis: Al respecto a los documentos de gestión pública referidos a los servicios informáticos son publicados para el conocimiento de todos los interesados, los encuestados manifestaron estar de acuerdo en el 55% de los casos mientras que en desacuerdo el 19% y el 17% muy de acuerdo.

Tabla 31

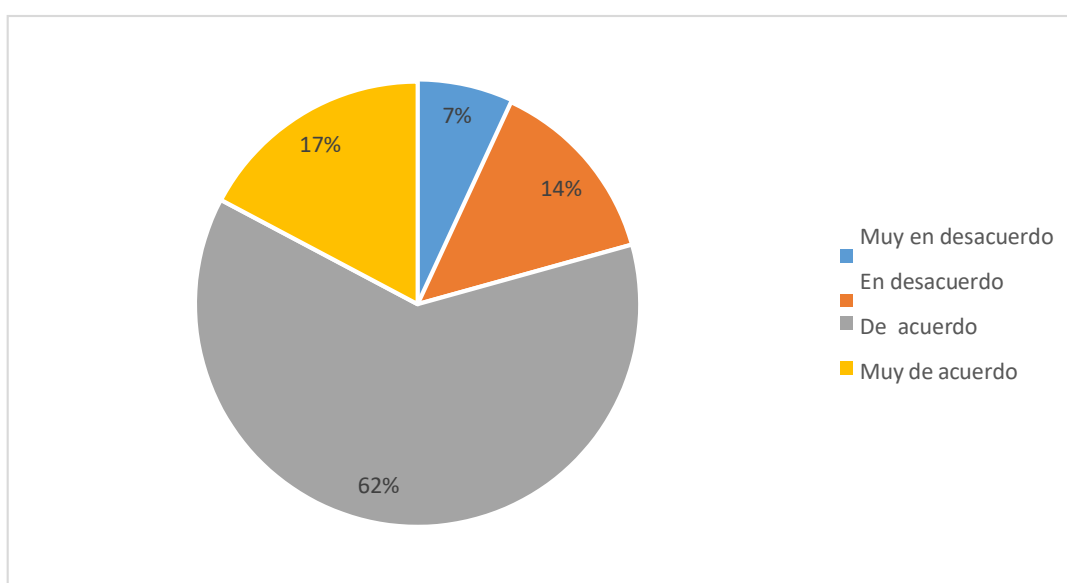
Pregunta 12. Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de planificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	4	6.90	7
En desacuerdo	8	13.79	21

De acuerdo	36	62.07	83
Muy de acuerdo	10	17.24	100
Total	58	100	

Figura 28

Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de planificación



Análisis: En un gran porcentaje que representa el 62% los encuestados mencionaron estar de acuerdo en cuanto al ítem de si para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de planificación.

Tabla 32

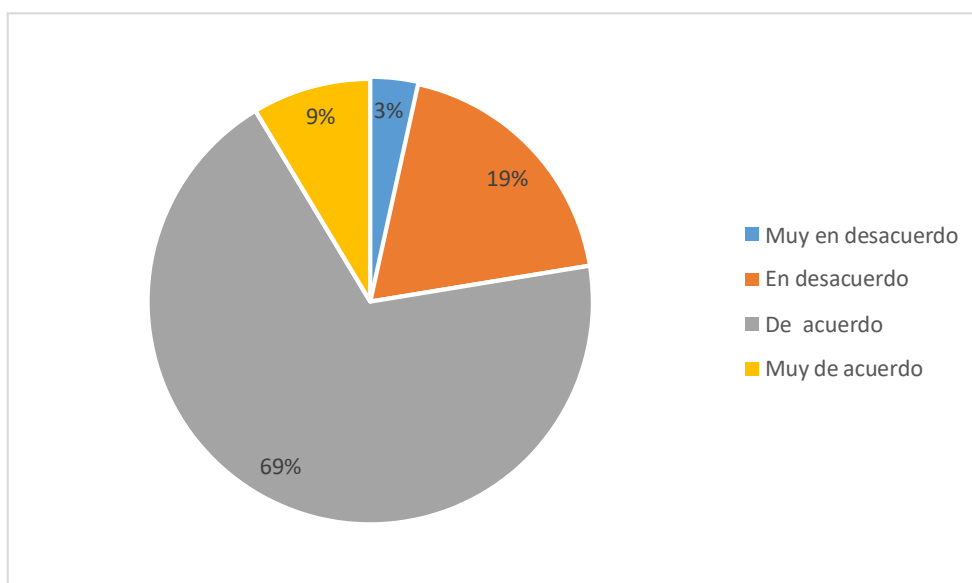
Pregunta 13. Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	3.45	3
En desacuerdo	11	18.97	22

De acuerdo	22	68.97	91
Muy de acuerdo	5	8.62	100
Total	58	100	

Figura 29

Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de dirección



Análisis: En cuanto al ítem que afirma si para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de dirección, las personas encuestadas indicaron estar de acuerdo en una amplia mayoría del 69%, seguido no muy de cerca por los que opinaron estar en desacuerdo con 19%.

Tabla 33

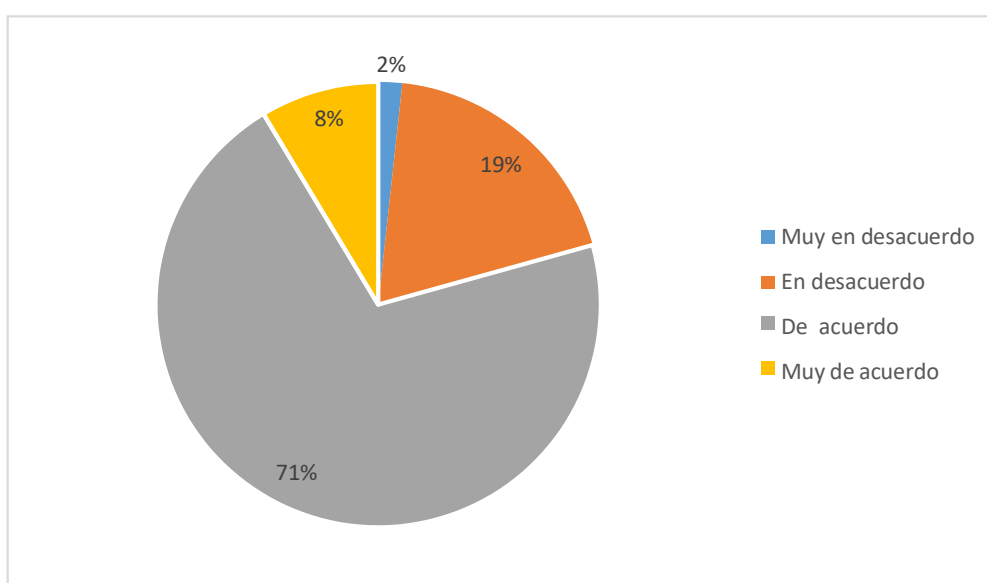
Pregunta 14. Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	1.72	2
En desacuerdo	11	18.97	21

De acuerdo	23	70.69	91
Muy de acuerdo	5	8.62	100
Total	58	100	

Figura 30

Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de control



Análisis: Sobre este ítem hubo una mayoría indiscutible que afirmó que está de acuerdo 71%, de lejos con 19% manifestaron estar en desacuerdo.

Tabla 34

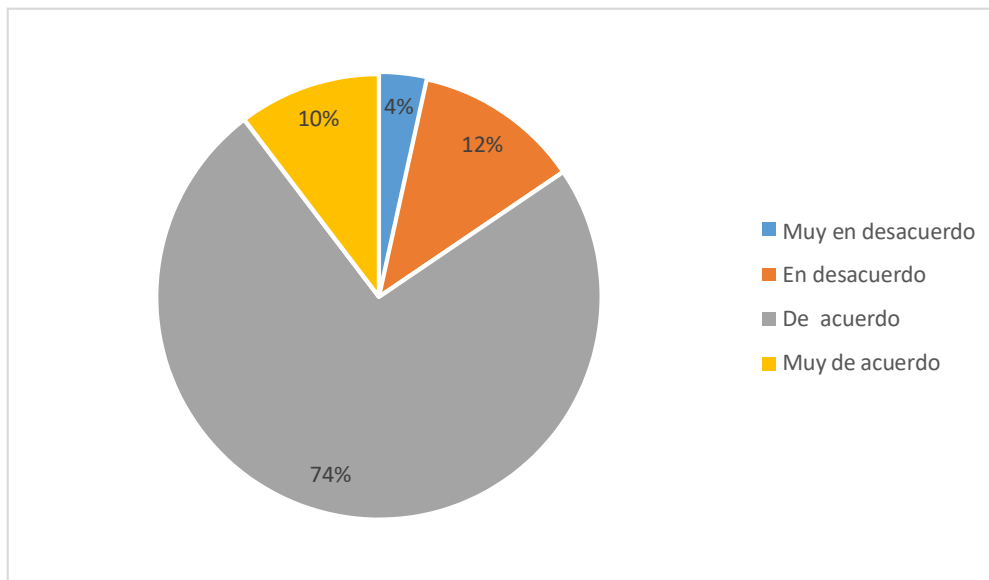
Pregunta 15. Dentro del presupuesto se incluye a los servicios informáticos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	3.45	3
En desacuerdo	7	12.07	16
De acuerdo	43	74.14	90

Muy de acuerdo	6	10.34	100
Total	58	100	

Figura 31

Dentro del presupuesto se incluye a los servicios informáticos



Análisis: Con un 74% de percepción se encuentran los encuestados que opinan estar de acuerdo con que si dentro del presupuesto se incluye a los servicios informáticos.

Tabla 35

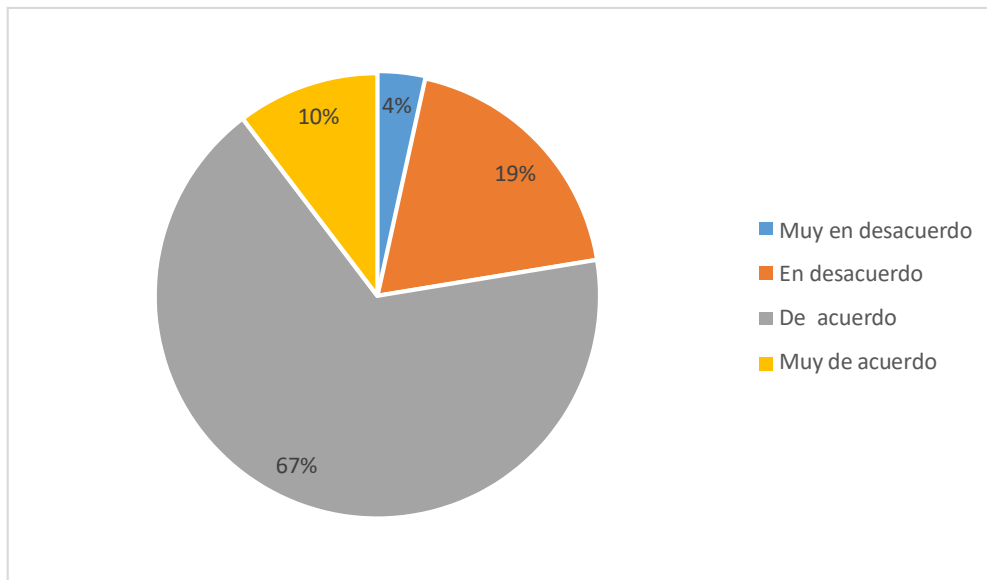
Pregunta 16. Las fortalezas implementadas en la MPA referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	3.45	3
En desacuerdo	11	18.97	22
De acuerdo	39	67.24	90

Muy de acuerdo	6	10.34	100
Total	58	100	

Figura 32

Las fortalezas implementadas en la MPA referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión.



Análisis: Sobre esta pregunta se observa que el 67% estuvo de acuerdo, el 19% en desacuerdo, el 10% muy de acuerdo y tan solo con 4% muy en desacuerdo.

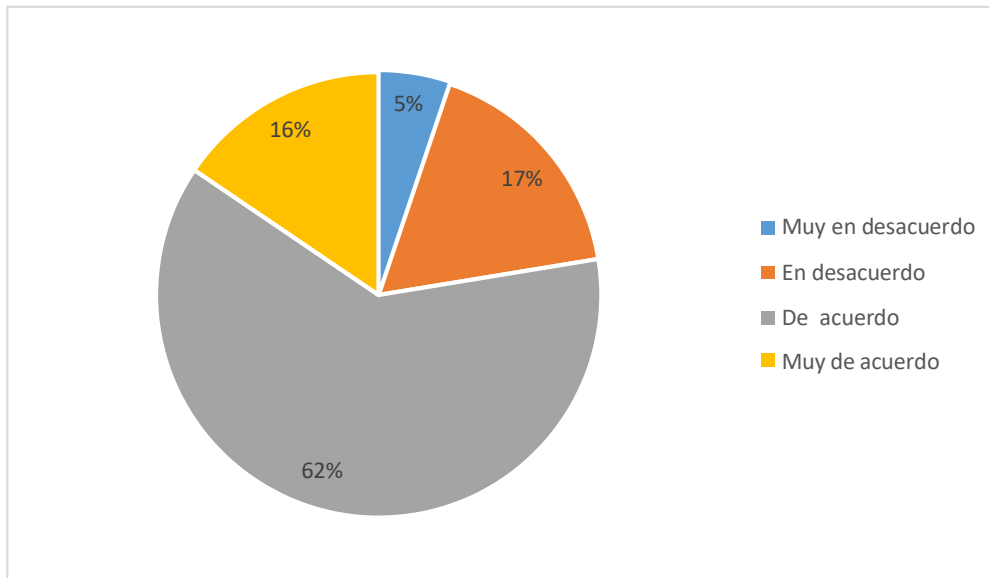
Tabla 36

Pregunta 17. Las debilidades referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	3	5.17	5
En desacuerdo	10	17.24	22
De acuerdo	36	62.07	84
Muy de acuerdo	9	15.52	100

Figura 26

Las debilidades referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión.



Análisis: Al respecto si las debilidades referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión, más de la mitad de los encuestados refirió estar de acuerdo, el 17 y 16% dijo estar en desacuerdo y muy de acuerdo respectivamente.

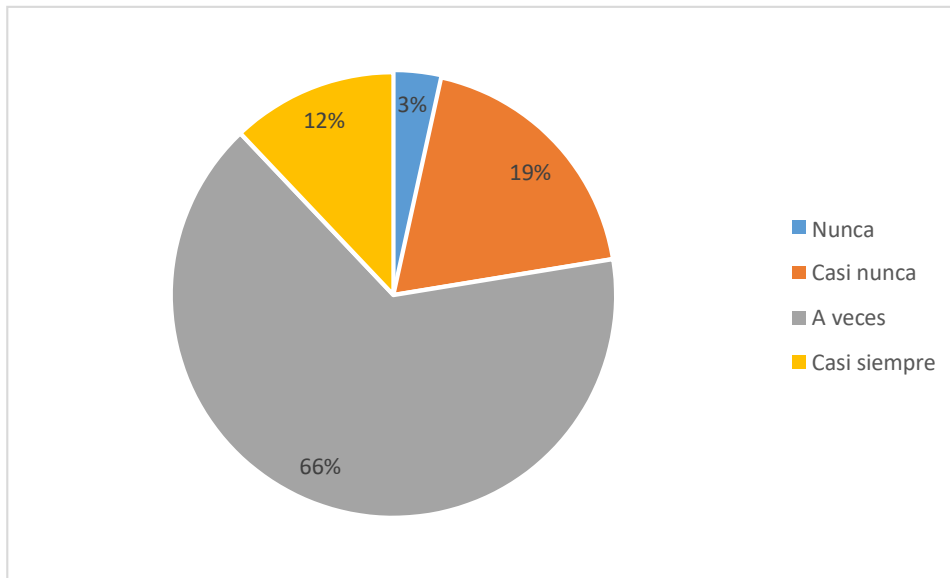
Tabla 37

Pregunta 18. Las debilidades referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	3.45	3
En desacuerdo	11	18.97	22
De acuerdo	38	65.52	88
Muy de acuerdo	7	12.07	100

Figura 27

Las debilidades referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión.



Análisis: sobre el ítem: Las debilidades referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión, el 66% indicó a veces, el 19% casi nunca y el 12% casi siempre.

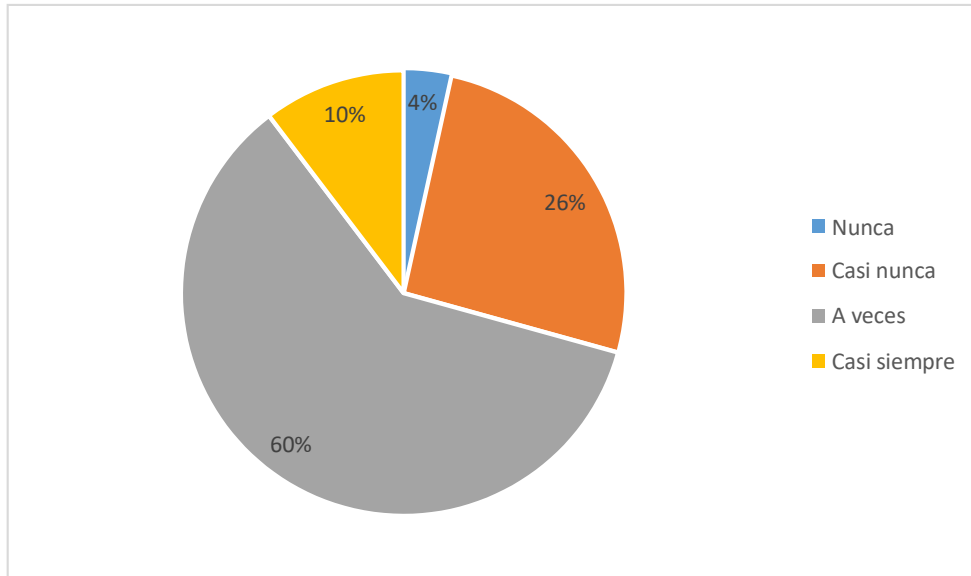
Tabla 38

Pregunta 19. Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para la comunicación con el usuario externo están implementadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	3.45	3
En desacuerdo	15	25.86	29
De acuerdo	35	60.34	90
Muy de acuerdo	6	10.34	100

Figura 28

Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para la comunicación con el usuario externo están implementadas



Análisis: Ante la pregunta de si las tecnologías que apoyan el funcionamiento para la comunicación con el usuario externo están implementadas, el 60% señaló que a veces, el 26% casi nunca y un 10% casi siempre.

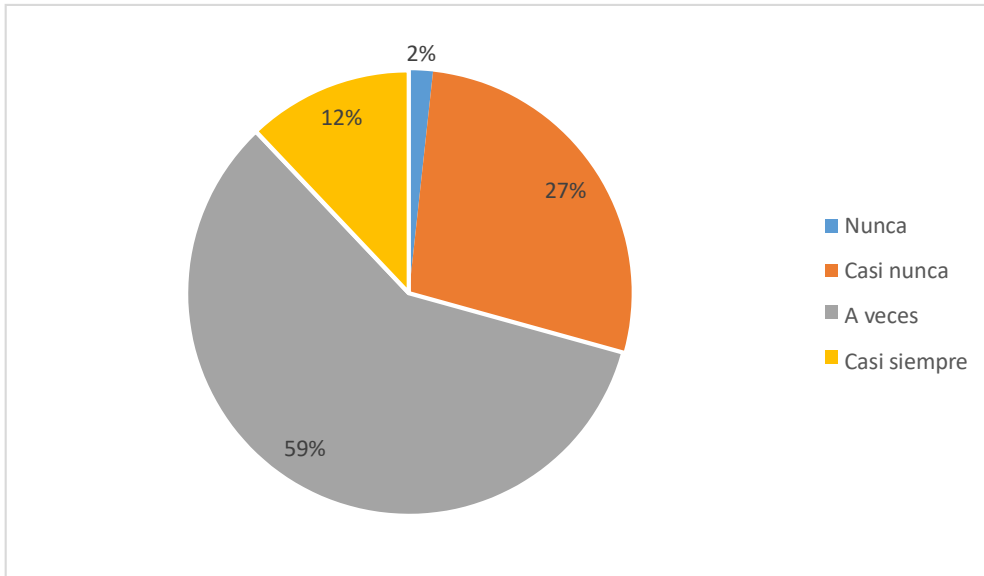
Tabla 39

Pregunta 20. Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información en las áreas administrativas están implementadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	1.72	2
En desacuerdo	16	27.59	29
De acuerdo	34	58.62	88
Muy de acuerdo	7	12.07	100

Figura 29

Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información en las áreas administrativas están implementadas



Análisis: El 59% de los encuestados indicó que a veces, el 27% casi nunca, el 12% casi siempre y un 2% nunca, con respecto a la pregunta si las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información en las áreas administrativas están implementadas.

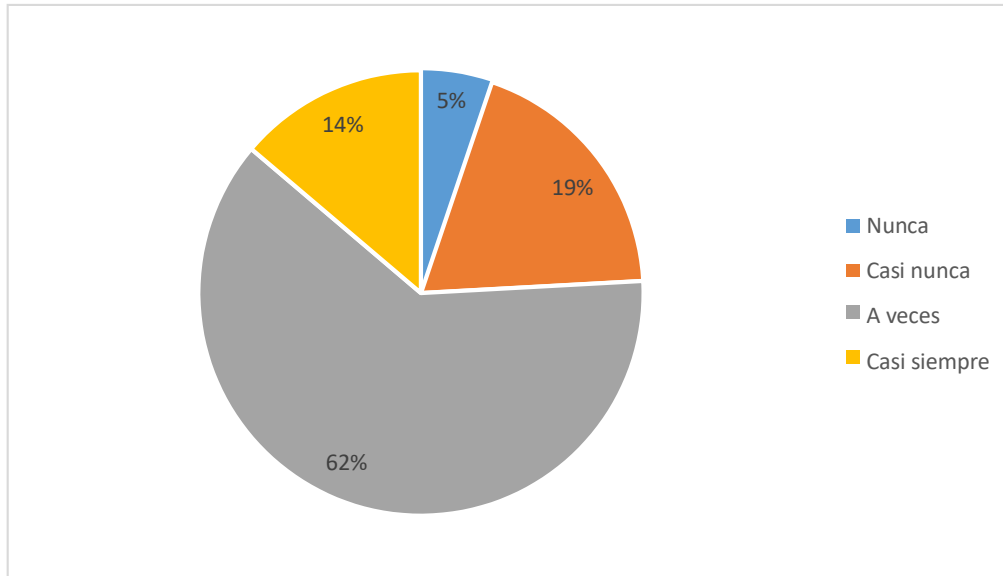
Tabla 40

Pregunta 21. Las tecnologías que apoyan la supervisión del desempeño de las áreas administrativas están implementadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	3	5.17	5
En desacuerdo	11	18.97	24
De acuerdo	36	62.07	86
Muy de acuerdo	8	13.79	100

Figura 30

Las tecnologías que apoyan la supervisión del desempeño de las áreas administrativas están implementadas



Análisis: El 62% de los encuestados indicó que a veces, el 19% casi nunca, el 14% casi siempre y un 5% nunca, con respecto a la pregunta si las tecnologías que apoyan la supervisión del desempeño de las áreas administrativas están implementadas.

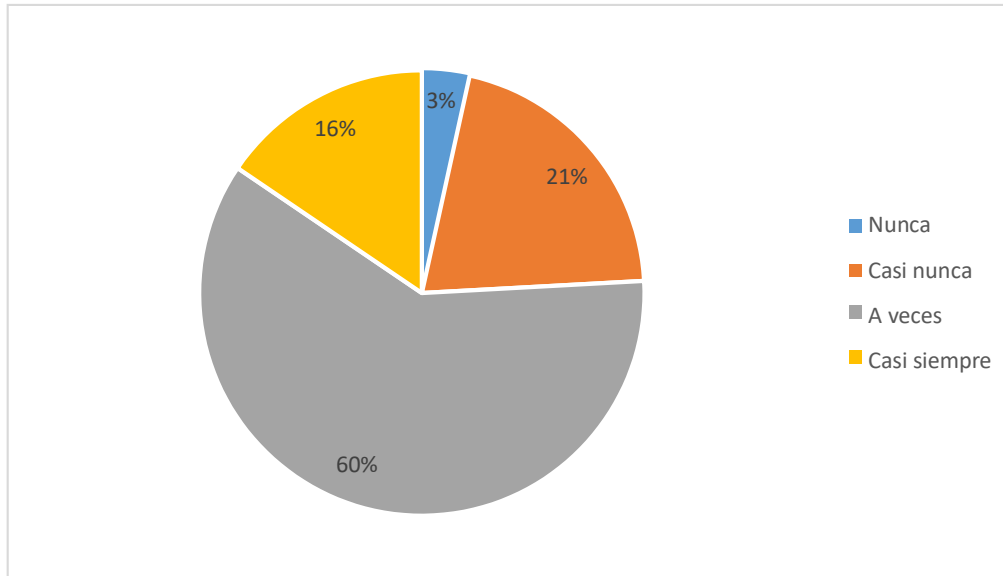
Tabla 41

Pregunta 22. Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información presupuestal están implementadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	3.45	3
En desacuerdo	12	20.69	24
De acuerdo	35	60.34	84
Muy de acuerdo	9	15.52	100

Figura 31

Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información presupuestal están implementadas



Análisis: El 60% de los encuestados indicó que a veces, el 21% casi nunca, el 16% casi siempre y un 3% nunca, con respecto a la pregunta si las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información presupuestal están implementadas.

Tabla 42

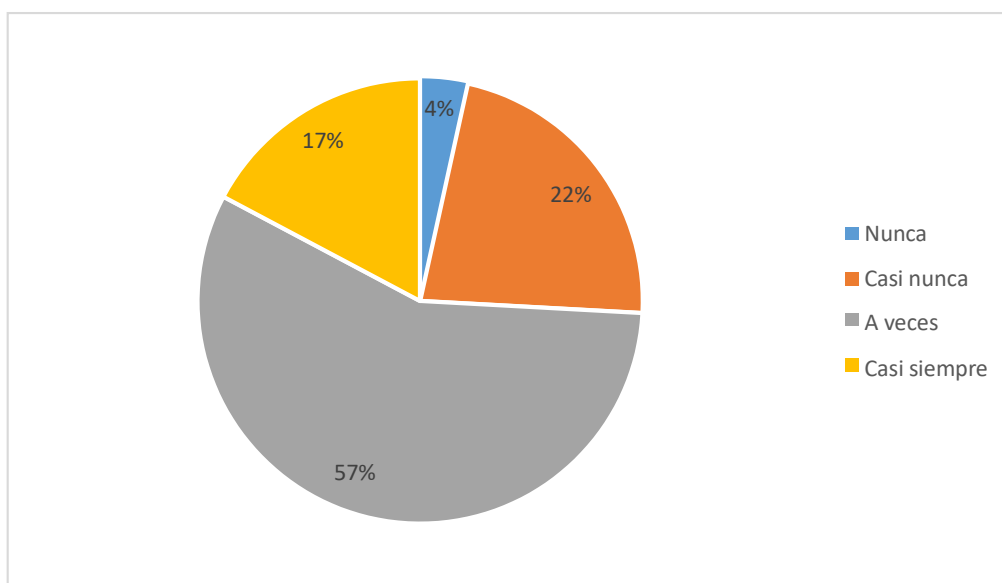
Pregunta 23. Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información con proveedores externos están implementadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	3.45	3
En desacuerdo	13	22.41	26
De acuerdo	33	56.90	83

Muy de acuerdo	10	17.24	100
Total	58	100	

Figura 39

Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información con proveedores externos están implementadas



Análisis: El 57% de los encuestados indicó que a veces, el 22% casi nunca, el 17% casi siempre y un 4% nunca, con respecto a la pregunta si las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información con proveedores externos están implementadas.

Tabla 43

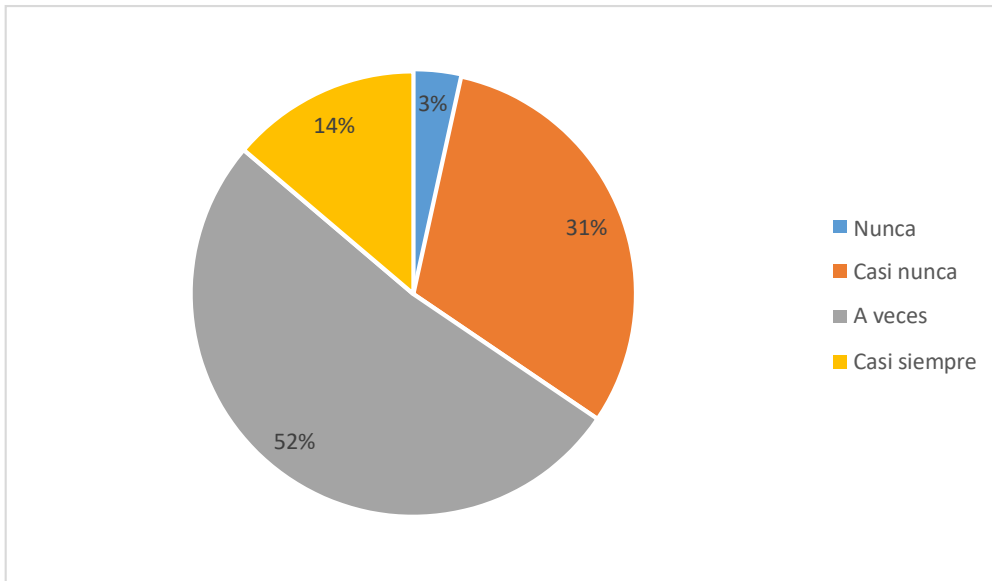
Pregunta 24. Las tecnologías que permiten intercambio de información con otras entidades públicas están implementadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	3.45	3
En desacuerdo	18	31.03	34
De acuerdo	30	51.72	86

Muy de acuerdo	8	13.79	100
Total	58	100	

Figura 40

Las tecnologías que permiten intercambio de información con otras entidades públicas están implementadas



Análisis: El 52% de los encuestados indicó que a veces, el 31% casi nunca, el 14% casi siempre y un 3% nunca, con respecto a la pregunta si las tecnologías que permiten intercambio de información con otras entidades públicas están implementadas.

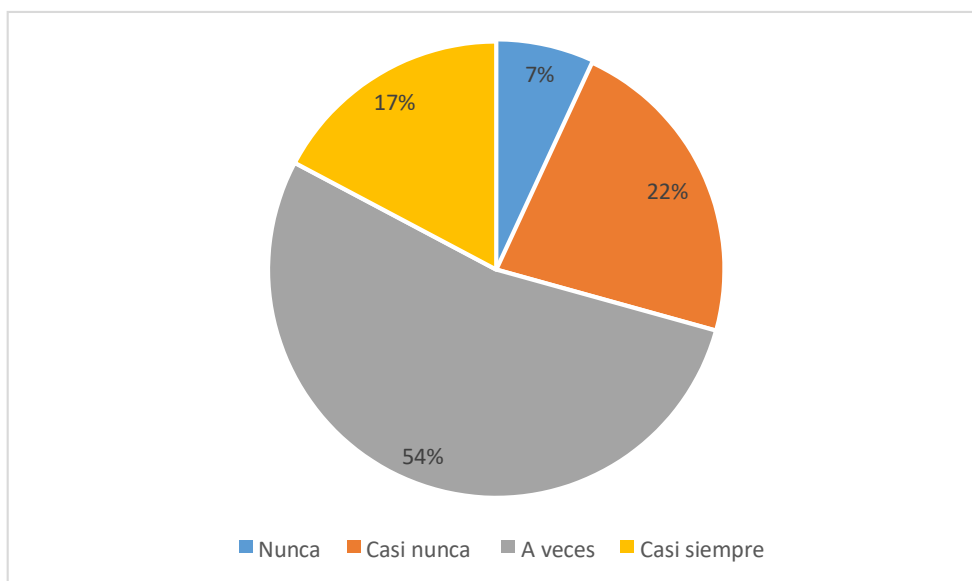
Tabla 44

Pregunta 25. Las tecnologías que permiten el análisis de grandes cantidades de datos provenientes de diferentes fuentes, en tiempo real están implementadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	4	6.90	7
En desacuerdo	13	22.41	29
De acuerdo	31	53.45	83
Muy de acuerdo	10	17.24	100
Total	58	100	

Figura 41

Las tecnologías que permiten el análisis de grandes cantidades de datos provenientes de diferentes fuentes, en tiempo real están implementadas



Análisis: El 54% de los encuestados indicó que a veces, el 22% casi nunca, el 17% casi siempre y un 7% nunca, con respecto a la pregunta si las tecnologías que permiten el análisis de grandes cantidades de datos provenientes de diferentes fuentes, en tiempo real están implementadas.

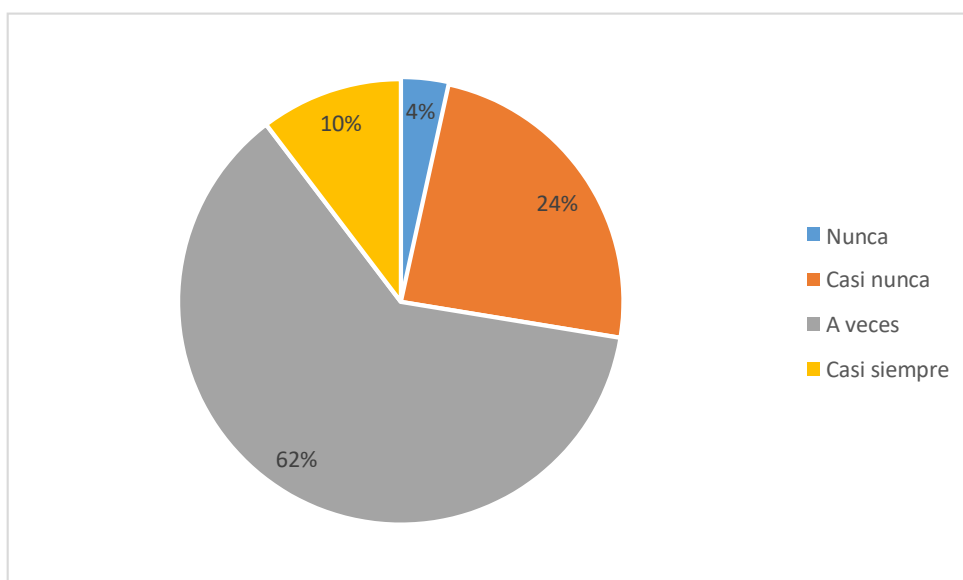
Tabla 45

Pregunta 26. Las tecnologías que trabajan con dispositivos inteligentes que son capaces automáticamente de intercambiar información entre sí están implementadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	3.45	3
En desacuerdo	14	24.14	28
De acuerdo	36	62.07	90
Muy de acuerdo	6	10.34	100
Total	58	100	

Figura 42

Las tecnologías que trabajan con dispositivos inteligentes que son capaces automáticamente de intercambiar información entre sí están implementadas



Análisis: El 62% de los encuestados indicó que a veces, el 24% casi nunca, el 10% casi siempre y un 4% nunca, con respecto a la pregunta si las tecnologías que trabajan con dispositivos inteligentes que son capaces automáticamente de intercambiar información entre sí están implementadas.

ANEXO 5. Validación del instrumento de investigación

N°	Variable s	Pertinencia ^a		Relevancia ^b		Claridad ^c		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Políticas públicas							
1.	La MPA cuenta con un plan, documento u otro que establezca las estrategias públicas de la institución	x		x		x		
2.	La MPA cuenta con un plan, documento u otro que establezca las estrategias públicas de servicios informáticos de la institución	x		x		x		
3.	Los directivos tienen conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos	x		x		x		
4.	El personal administrativo tiene conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos	x		x		x		
5.	El personal operativo tiene conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos	x		x		x		
6.	Existe en la MPA procesos que buscan fortalecer las competencias en el manejo de tecnologías de información	x		x		x		
7.	Existe una visión y misión establecida con respecto a los servicios informáticos	x		x		x		
8.	La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con todo el personal de la MPA	x		x		x		
9.	La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con la ciudadanía	x		x		x		
10.	La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con grupos de interés locales	x		x		x		

11.	Los documentos de gestión pública referidos a los servicios	x		x		x		
-----	---	---	--	---	--	---	--	--

	informáticos son publicados para el conocimiento de todos los interesados							
12.	Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de planificación	x		x		x		
13.	Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de dirección	x		x		x		
14.	Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de control	x		x		x		
15.	Dentro del presupuesto se incluye a los servicios informáticos	x		x		x		
16.	Las fortalezas implementadas en la MPA referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión.	x		x		x		
17.	Las debilidades referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión.	x		x		x		
Servicios informáticos								
18.	Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para la comunicación entre áreas administrativas están implementadas	x		x		x		
19.	Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para la comunicación con el usuario externo están implementadas	x		x		x		
20.	Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información en las áreas administrativas están implementadas	x		x		x		
21.	Las tecnologías que apoyan la supervisión del desempeño de las áreas administrativas están implementadas	x		x		x		

22.	Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información presupuestal están implementadas	x		x		x		
23.	Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información con proveedores externos están implementadas	x		x		x		
24.	Las tecnologías que permiten intercambio de información con otras entidades públicas están implementadas	x		x		x		
25.	Las tecnologías que permiten el análisis de grandes cantidades de datos provenientes de diferentes fuentes, en tiempo real están implementadas	x		x		x		
26.	Las tecnologías que trabajan con dispositivos inteligentes que son capaces automáticamente de intercambiar información entre sí están implementadas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene aplicabilidad

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir (

)No aplicable ()

Comentarios:

La formulación de preguntas es clara y recoge los aspectos más relevantes de las dos variables tratadas.

Apellidos y nombre del juez validador: Rojas Enriquez

Hesmeralda Grado Académico: Doctor | Magister

Especialidad: Ciencias de la Computación | Administración y Dirección de



empresas DNI: 42186559

^a **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado

^b **Pertinencia:** el ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

^c **Pertinencia:** se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión.

 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS
FACULTAD DE INGENIERÍA


Dr. Sc. Ing. Hesméralda Rojas Enriquez

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

N°	Variable s	Pertinencia ^a		Relevancia ^b		Claridad ^c		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Políticas públicas							
1.	La MPA cuenta con un plan, documento u otro que establezca las estrategias públicas de la institución	x		x		x		
2.	La MPA cuenta con un plan, documento u otro que establezca las estrategias públicas de servicios informáticos de la institución	x		x		x		
3.	Los directivos tienen conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos	x		x		x		
4.	El personal administrativo tiene conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos	x		x		x		
5.	El personal operativo tiene conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos	x		x		x		
6.	Existe en la MPA procesos que buscan fortalecer las competencias en el manejo de tecnologías de información	x		x		x		
7.	Existe una visión y misión establecida con respecto a los servicios informáticos	x		x		x		
8.	La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con todo el personal de la MPA	x		x		x		
9.	La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con la ciudadanía	x		x		x		
10.	La visión y misión respecto a los servicios informáticos se	x		x		x		

	formula conjuntamente con grupos de interés locales							
11.	Los documentos de gestión pública referidos a los servicios informáticos son publicados para el conocimiento de todos los interesados	x		x		x		
12.	Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de planificación	x		x		x		
13.	Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de dirección	x		x		x		
14.	Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de control	x		x		x		
15.	Dentro del presupuesto se incluye a los servicios informáticos	x		x		x		
16.	Las fortalezas implementadas en la MPA referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión.	x		x		x		
17.	Las debilidades referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión.	x		x		x		
Servicios informáticos								
18.	Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para la comunicación entre áreas administrativas están implementadas	x		x		x		
19.	Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para la comunicación con el usuario externo están implementadas	x		x		x		
20.	Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información en las áreas administrativas están implementadas	x		x		x		

21.	Las tecnologías que apoyan la supervisión del desempeño de las áreas administrativas están implementadas	x		x		x		
22.	Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información presupuestal están implementadas	x		x		x		
23.	Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información con proveedores externos están implementadas	x		x		x		
24.	Las tecnologías que permiten intercambio de información con otras entidades públicas están implementadas	x		x		x		
25.	Las tecnologías que permiten el análisis de grandes cantidades de datos provenientes de diferentes fuentes, en tiempo real están implementadas	x		x		x		
26.	Las tecnologías que trabajan con dispositivos inteligentes que son capaces automáticamente de intercambiar información entre sí están implementadas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene aplicabilidad

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir (

)No aplicable ()

Comentarios:

El instrumento está bien formulado, las preguntas son precisas y está correcto

Apellidos y nombre del juez validador: Nivia Marisol Pilares Prada

Grado Académico: Doctor | Magister

Especialidad: Doctor en Psicología Educacional y Tutorial | Maestro en Investigación y Docencia Universitaria

DNI: 42186559

^a **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado

^b **Pertinencia:** el ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

^c **Pertinencia:** se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión.



Dra. Nivia Marisol Pílares Estrada
PSICÓLOGA EDUCATIVA
CPs. 5933

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

N°	Variable s	Pertinencia ^a		Relevancia ^b		Claridad ^c		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Políticas públicas							
1.	La MPA cuenta con un plan, documento u otro que establezca las estrategias públicas de la institución	x		x		x		
2.	La MPA cuenta con un plan, documento u otro que establezca las estrategias públicas de servicios informáticos de la institución	x		x		x		
3.	Los directivos tienen conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos	x		x		x		
4.	El personal administrativo tiene conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos	x		x		x		
5.	El personal operativo tiene conciencia de la importancia de las estrategias públicas de servicios informáticos	x		x		x		
6.	Existe en la MPA procesos que buscan fortalecer las competencias en el manejo de tecnologías de información	x		x		x		
7.	Existe una visión y misión establecida con respecto a los servicios informáticos	x		x		x		
8.	La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con todo el personal de la MPA	x		x		x		
9.	La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con la ciudadanía	x		x		x		

10.	La visión y misión respecto a los servicios informáticos se formula conjuntamente con grupos de interés locales	x		x		x		
-----	---	---	--	---	--	---	--	--

11.	Los documentos de gestión pública referidos a los servicios informáticos son publicados para el conocimiento de todos los interesados	x		x		x		
12.	Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de planificación	x		x		x		
13.	Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de dirección	x		x		x		
14.	Para formular las políticas públicas referidas a los servicios informáticos existe una etapa de control	x		x		x		
15.	Dentro del presupuesto se incluye a los servicios informáticos	x		x		x		
16.	Las fortalezas implementadas en la MPA referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión.	x		x		x		
17.	Las debilidades referidas a los servicios informáticos están claramente definidas en un documento de gestión.	x		x		x		
Servicios informáticos								
18.	Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para la comunicación entre áreas administrativas están implementadas	x		x		x		
19.	Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para la comunicación con el usuario externo están implementadas	x		x		x		
20.	Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información en las áreas administrativas están implementadas	x		x		x		
21.	Las tecnologías que apoyan la supervisión del desempeño de	x		x		x		

	las áreas administrativas están implementadas							
22.	Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información presupuestal están implementadas	x		x		x		
23.	Las tecnologías que apoyan el funcionamiento para el procesamiento de información con proveedores externos están implementadas	x		x		x		
24.	Las tecnologías que permiten intercambio de información con otras entidades públicas están implementadas	x		x		x		
25.	Las tecnologías que permiten el análisis de grandes cantidades de datos provenientes de diferentes fuentes, en tiempo real están implementadas	x		x		x		
26.	Las tecnologías que trabajan con dispositivos inteligentes que son capaces automáticamente de intercambiar información entre sí están implementadas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene aplicabilidad

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir (

)No aplicable ()

Comentarios:

La redacción es clara y comprende todos los aspectos de ambas variables. El instrumento es aplicable.

Apellidos y nombre del juez validador: Renteria Ayquipa Ronald Alberto

Grado Académico: Doctor | Magister

Especialidad: Ciencias de la Computación | Administración y Dirección de empresas

DNI: 41039754

^a **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado

^b **Pertinencia:** el ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

^c **Pertinencia:** se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión.



Ing. Ronald A. Rentería Ayquipa
DOCENTE

ANEXO 6. Constancias de validación de instrumentos

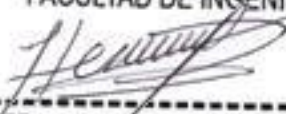
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, Hesmeralda Rojas Enriquez, docente investigador calificado por RENACYT en el nivel Carlos Monge III, Doctor en Ciencias de la Computación y Magister en Administración y Dirección de Empresas, deja constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de encuesta que el investigador Caryl Abanto Chacón Silva usará para su trabajo de tesis "Políticas públicas y servicios informáticos en una Municipalidad Provincial de Apurímac".

Ambos cuestionarios miden, en efecto, Políticas públicas y servicios informáticos con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

13 de Octubre del 2021

 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS
FACULTAD DE INGENIERÍA


Dr. Sc. Ing. Hesmeralda Rojas Enriquez

Hesmeralda Rojas Enriquez

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, Ronald Alberto Renteria Ayquipa, docente investigador calificado por RENACYT en el nivel Maria Rostworowski I, Doctor en Ciencias de la Computación y Magister en Administración y Dirección de Empresas, deja constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de encuesta que el investigador Caryl Abanto Chacón Silva usará para su trabajo de tesis "Políticas públicas y servicios informáticos en una Municipalidad Provincial de Apurímac".

Ambos cuestionarios miden, en efecto, con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

12 de Octubre del 2021



Ing. Ronald A. Rentería Ayquipa
DOCENTE

Ronald Alberto Renteria Ayquipa

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, Nivia Marisol Pilares Estrada, Maestro en investigación y docencia universitaria, Doctor en Psicología educacional y tutorial, deja constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de encuesta que el investigador Caryl Abanto Chacón Silva usará para su trabajo de tesis "Políticas públicas y servicios informáticos en una Municipalidad Provincial de Apurímac".

Ambos cuestionarios miden, en efecto, con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

13 de Octubre del 2021



Dra. Nivia Marisol Pilares Estrada
PSICÓLOGA EDUCATIVA
CP# 5933

Nivia Marisol Pilares Estrada

Anexo. Formato de Consentimiento informado que se otorgará a los participantes

Consentimiento Informado

La presente ficha de consentimiento informado, tiene como objetivo dar a conocer al participante, los alcances y objetivos del trabajo, así como asignar un rol o función en el desarrollo de la investigación:

- **Título de la Investigación:**

Calidad de los trámites digitales y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Abancay, 2021

- **Objetivo de la Investigación:**

Determinar la medida en que se relaciona la relacionan los trámites digitales con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial, 2021

- **Selección de entrevistado:**

Debido a que la investigación es de tipo descriptivo y tiene como ejes temáticos los antes mencionados, resulta ser importante, el aporte teórico y práctico de los usuarios que usan los servicios virtuales de la Municipalidad Provincial de Abancay .

Finalmente, con todo lo informado, su persona tiene derecho a realizar las preguntas correspondientes, si en caso existe vacíos, errores o simplemente desea mayor información del tema, otorgándole la facultad de obtenerse en el llenado del cuestionario.

Es necesario resaltar que, la información aportada por su persona, tiene fines académicos, careciendo de valides si es utilizada para otros fines.

CONSENTIMIENTO:

Yo de ocupación:, acepto participar de manera voluntaria en la presente investigación; asignándome el rol de encuestado, en el cual, responderé a las preguntas formulados por el tesista.

Nombre: Participante

Fecha: