UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

==========

“LAS TIC´S Y LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO 2021”.

==========

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

GIANCARLO VILLAFANA SALDAÑA

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 10:00 horas, del día 16 de mayo, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

- **DR. PEDRO JULIAN ORMEÑO CARMONA** ..... Presidente
- **DR. JUAN JOSE PALOMINO OCHOA** ..... Secretario
- **MG. OLMEDO PIZANGO ISUIZA** ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO ENCIENCIAS** en:

GESTION PUBLICA.

Don (ña): **GIANCARLO VILLAFAMA SALDAÑA.**

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"LAS TIC´S Y LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO 2019".

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

a) Presentación personal.
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
d) Dicción y dominio de escenario.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

Sin observaciones

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de dieciséis (16)

Equivalente a aprobado, por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 11:00 horas del 16 de mayo del 20 22

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0122-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe final de Tesis, titulado:**

"LAS TIC´S Y LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO 2021".

Cuyo(s) autor (es)	:	**VIALLAFANA SALDAÑA, GIANCARLO**
Escuela	:	**POSGRADO**
Maestría	:	**GESTION PUBLICA**
Asesor(a)	:	**DR. CACHAY REYES, LINCOLN FRITZ**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y CODIFICA la presente constancia

FECHA 04/03/2022

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo,
GIANCARLO VILLAFANA SALDAÑA
Autor(a) de la TESIS de Posgrado titulada:
LAS TIC'S Y LA GESTION DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO 2021

Sustentada el año: 2022
Con la asesoría de: LINCOLN FILITZ CACHAY REYES
En la Escuela de Posgrado, Maestría: GESTION PUBLICA
Mención: _____

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 09 / 06 / 2022

Email: GIANCARLOVILLAFANA@GMAIL.COM
Teléfono: 961580902

Firma: 
DNI: 40926663

DEDICATORIA

Al ser divino que nos dio la vida en este planeta y a su vez nos da salud buena por el momento, a mi familia por ser aquellas personas que siempre me acompañan en mi formación profesional.

Giancarlo

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de nuestra prestigiosa UNU, al director de la escuela de posgrado, a los docentes y profesionales que dieron su granito de arena como aporte en el desarrollo de esta investigación. A los trabajadores de la municipalidad por ese apoyo incondicional y a mi asesor de tesis el Dr. Cachay Reyes, Lincoln Fritz por estar siempre pendiente en las mejoras del informa final y de esta manera poder lograr el grado de maestro en gestión pública.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las TIC´s con la Gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021, su diseño de investigación fue no experimental y descriptivo correlacional, su población fue de tamaño 346993 y su muestra fue 385, uso como técnica la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios validados y con una confiabilidad aplicable en la muestra de estudio. De acuerdo a los resultados descriptivos se tuvo que el 73.8% del total de encuestados precisaron que el uso de las TIC´s en la municipalidad es regular y el 69.6% del total de encuestados precisaron que la gestión en la municipalidad también es regular, en cuanto a los resultados estadísticos inferenciales se tuvo la aceptación de la hipótesis general, es decir que Existe una relación significativa las TIC´s con la Gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021, ya que el Sig. (Bilateral) fue 0.000<0.05 y la correlación Rho fue 0.812, indicando que existe una relación positiva alta entre las variables.

Palabras claves: *TIC´s, Control y Gestión municipal.*

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship that exists between ICTs with the Management of the provincial municipality of Coronel Portillo 2021, its research design was non-experimental and descriptive correlation, its population was 346,939 and its sample was 385, I used the survey as a technique and the instruments were two validated questionnaires with an applicable reliability in the study sample. According to the descriptive results, 73.8% of the total respondents specified that the use of ICTs in the municipality is regular and 69.6% of the total respondents specified that management in the municipality is also regular, in Regarding the inferential statistical results, the general hypothesis was accepted, that is, there is a significant relationship between ICTs with the Management of the provincial municipality of Coronel Portillo 2021, since the Sig. (Bilateral) was 0.000 <0.05 and the Rho correlation was 0.812, indicating that there is a high positive relationship between the variables.

Keywords: *TIC's, Municipal Control and Management.*

INTRODUCCIÓN

Este estudio denominado "*Las TIC´s y la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021",* se centró principalmente en determinar la relación que existió entre las TIC´s y la Gestión de la municipalidad, y a partir de sus resultados dar las soluciones respectivas para implementar las instituciones públicas de las tecnologías básicas y elementales para generar una gestión adecuada y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos y brindar los servicios de calidad al usuario y/o cliente.

Cuando nos referimos con respeto a la variable 1 TIC´s, estamos precisando principalmente en aquellas que ayudan en la parte administrativa y organizacional, comunicativa y tecnológicas. Por otra parte, en cuanto a la variable 2, nos centraremos las fases que le caracteriza a todo el proceso de gestión, tales como el control, competitividad, planificación, organización y funcionamiento.

Esta investigación estuvo organizada en cinco capítulos de acuerdo al esquema del reglamento de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, siendo estas: en el capítulo I, se precisó todo sobre el problema de investigación (Descripción, formulación del problema, objetivos, hipótesis, variables, justificación, la viabilidad y las limitaciones del estudio); en el capítulo II se precisó los materiales y métodos de la investigación; en el capítulo III se estableció los resultados arribados; en el capítulo IV se redactó la discusión a partir de los resultados obtenidos de la investigación. Por último, se precisó las conclusiones, sugerencias, referencias y anexos.

ÍNDICE

DEDICATORIA iv
AGRADECIMIENTO vii
RESUMEN viii
ABSTRACT ix
INTRODUCCIÓN x
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1
1.1. Descripción del problema, antecedentes, teorías básicas. 1
1.2. Formulación del problema 16
1.2.1. Problema general 16
1.2.2. Problemas específicos 16
1.3. Objetivo general y objetivos específicos 17
1.3.1. Objetivo general 17
1.3.2. Objetivos específicos 17
1.4. Hipótesis y/o sistemas de hipótesis 17
1.4.1. Hipótesis general 17
1.4.2. Hipótesis específicas 17
1.5. Variables 18
1.5.1. Variables 1 18
1.5.2. Variables 2 19
1.5.3. Operacionalización de variables 19
1.6. Justificación de la investigación 20
1.7. Viabilidad 21
1.8. Limitaciones 21
CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS 22
2.1. Materiales. 22
2.2. Definiciones conceptuales. 22
2.3. Método. 25
2.4. Tipo de investigación, realizado en base a un referente bibliográfico. 25
2.5. Diseño y esquema de la investigación 25
2.6. Población y muestra 26

2.6.1. Población 26
2.6.2. Muestra y muestreo 27
2.7. Definición operativa del Instrumentos de recolección de datos. 27
2.8. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos 28
CAPÍTULO III. RESULTADOS 29
3.1. Resultados descriptivos 29
3.2. Prueba de normalidad 31
3.3. Prueba de correlación de hipótesis entre las variables y dimensiones 32
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 34
CONCLUSIONES 36
SUGERENCIAS 37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 38
ANEXOS 42

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio. 19
Tabla 2.Total de la población y los electores hábiles al 2021. . **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 3. Población de la investigación. 26
Tabla 2. Resultados descriptivos de la variable 1 TIC´s y dimensiones. 29
Tabla 3. Resultados descriptivos de la variable 2 gestión municipal y dimensiones. 30
Tabla 4. Resultados de la prueba de normalidad. 31
Tabla 5. Resultados de la prueba de hipótesis general. 32
Tabla 6. Resultados de la prueba de hipótesis especifica 1. 32
Tabla 7. Resultados de la prueba de hipótesis especifica 2. 33
Tabla 8. Resultados de la prueba de hipótesis especifica 3. 33

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de investigación. 26
Figura 2. Resultados descriptivos de la variable 1 TIC´s y dimensiones. 29
Figura 3. Resultados descriptivos de la variable 2 gestión municipal y dimensiones. 30

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia. 42
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos. 43

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema, antecedentes, teorías básicas.

1.1.1. Descripción del problema

Las TIC´s en las Municipalidades son una estrategia y una herramienta de la gestión municipal, que se lleva a cabo para planificar, optimizar recursos y administrar las tareas que permiten que las actividades de los usuarios sea más efectiva y por ende que el administrado reciba un servicio más eficiente y de calidad pero sin embargo la implementación depende mucho de las decisiones y la cultura laboral de las personas que a través de la Gestión de sus gerencias y jefaturas dentro de sus funciones establecen los procedimientos encaminados al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los planes y programas de trabajo y para ello deben emplear mecanismos que regulen las formas y procedimientos para un determinado proceso a fin de evitar la carga laboral y garantizar un buen servicio a la ciudadanía.

En América latina ocurre que Gastón (2014), en relación con el despliegue de las TIC´s:

> La posibilidad de que la región pueda avanzar en los próximos años, va a depender de la capacidad de reducir de manera rápida tres tipos de brechas simultáneamente: La brecha de infraestructura, asociada al acceso y a la calidad de banda ancha, La brecha de activos complementarios asociada a las carencias en recursos humanos, gestión empresarial e investigación y desarrollo y La brecha institucional asociada a debilidades en el diseño de políticas, en la organización de los programas, en la coordinación de actores claves y en la disponibilidad de recursos.

Según el portal de Ciudades y Gobiernos Locales Unidos – CGLU (2020), informa que:

> Los gobiernos locales y regionales son los primeros que deben responder a la crisis de la COVID-19 y desempeñan un papel esencial a la hora de garantizar la protección de los derechos a través de la provisión de servicios públicos locales, incluidas las poblaciones más vulnerables que viven en asentamientos informales o barrios marginales dentro y alrededor de las ciudades, así como a las personas mayores, mujeres, niños, personas con discapacidad, migrantes y refugiados. La tecnología ha demostrado ser una herramienta útil y necesaria para ayudar a garantizar que los gobiernos locales y regionales en la primera línea de la emergencia continúen brindando servicios públicos esenciales durante la crisis de la COVID-19. Según el periodista Jordi Pérez Colomé en el Portal de “EL PAIS” manifiesta que “La pandemia demuestra por que la administración Pública necesita más perfiles Tecnológicos.

Según el portal de Ciudades y Gobiernos Locales Unidos – CGLU (2020), informa que:

> Los gobiernos locales y regionales son los primeros que deben responder a la crisis de la COVID-19 y desempeñan un papel esencial a la hora de garantizar la protección de los derechos a través de la provisión de servicios públicos locales, incluidas las poblaciones más vulnerables que viven en asentamientos informales o barrios marginales dentro y alrededor de las ciudades, así como a las personas mayores, mujeres, niños, personas con discapacidad, migrantes y refugiados. La tecnología ha demostrado ser una herramienta útil y necesaria para ayudar a garantizar que los gobiernos locales y regionales en la primera línea de la emergencia continúen brindando servicios públicos esenciales durante la crisis de la COVID-19. Según el periodista Jordi Pérez Colomé en el Portal de “EL PAIS” manifiesta que “La pandemia demuestra por que la administración Pública necesita más perfiles Tecnológicos.

En la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo se ha visto que, muchos procesos son lentos por lo que no todos los servicios son muy eficientes, entre las causas tenemos: procesos manuales y manejo de mucho papel, poco personal y algunos no tan capacitados con el perfil en el manejo de TIC's, la falta de automatización en todos los sectores de trabajo para una mayor efectividad de los trabajos que se realizan en las distintas áreas; es así que, si esto continua, la toma de decisiones no serán las mejores, sobre carga laboral, cumplimiento de metas atrasadas, servicio inadecuado por lo tanto una mala imagen de la gestión municipal. Por ello la presente investigación pretende dar soluciones a esta problemática de las TIC´s a través de una gestión municipal.

1.1.2. Antecedentes

1.1.2.1. Internacionales

Hernández (2016) en su tesis *El efecto del uso de las tecnologías de la información y comunicación en la función del Defensor Público de la Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí*, sostuvo que:

> En relación con la primera pregunta relativa a las consecuencias que se han derivado de la implementación de las TIC en la defensa pública, dentro de los Juzgados Penales y el Juzgado de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de la Capital del Estado de San Luis Potosí, cabe recordar que desde el año 2010, se inició la modernización tecnológica, adquiriendo equipos de cómputo que fueron distribuidos a las y los defensores públicos

> adscritos a los Juzgados Penales y al Juzgado de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de la Capital del Estado de San Luis Potosí. (p.96)

Salazar (2016) en su artículo científico *Las TIC, el gobierno electrónico y las alcaldías ecuatorianas: el camino hacia los gobiernos abiertos, la innovación y el empoderamiento del ciudadano*, sostuvo que:

> A partir de los resultados obtenidos por la investigación se logró constatar la situación de cada alcaldía en relación a las etapas del modelo seleccionado, permitiendo conocer la situación del gobierno electrónico de forma conjunta en todas las alcaldías ecuatorianas. El 76,01% de las alcaldías, aun no participan de los beneficios y ventajas que ofrece el gobierno electrónico. Se puede concluir que el nivel de desarrollo de gobierno electrónico en las alcaldías de Ecuador es bajo, a excepción de pocas alcaldías que demostraron estar mejor preparadas que otras. De lo que se deduce que todavía falta mucho trabajo por hacer en materia de gobierno electrónico a nivel municipal. (p.13)

Villa (2017) en su tesis *La implementación de tecnologías de la información y comunicaciones y su relación con la gestión administrativa en la 5ta Brigada de Servicios, el 2016*, sostuvo que:

> Mediante la aplicación de la prueba de significancia del modelo estadístico de la Ji (Chi) Cuadrada aplicada, se ha comprobado la validez de la Hipótesis Principal, en el sentido de que; Existe una relación directa y significativa, entre la Implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs) y la optimización de la gestión administrativa en la 5ta Brigada de Servicios, el 2016. En cuanto a la respuesta alos objetivos específicos, En el mismo

> sentido, mediante la prueba de significancia de la Ji (Chi) Cuadrada, se ha podido demostrar la validez de la Hipótesis Especifica A,en el sentido de que; Existe una relación directa y significativa, entre la Implementación del Subsistema de datos (Software) y la optimización de la gestión administrativa, en la 5ta Brigada de Servicios, el 2016; Del mismo modo, mediante la prueba de significancia de la Ji (Chi) Cuadrada, ha quedado demostrada la Hipótesis Especifica B, en el sentido de que; Existe una relación directa y significativa, entre la Implementación del Subsistema de Redes y la optimización de la gestión administrativa, en la 5ta Brigada de Servicios, el 2016; y finalmente, mediante la prueba de significancia de la Ji (Chi) Cuadrada, se comprobado la validez de la Hipótesis Especifica C, en el sentido de que; Existe una relación directa y significativa, entre la Implementación del Subsistema de Información (Hardware) y la optimización de la gestión administrativa, en la 5ta Brigada de Servicios, el 2016. (p.123)

1.1.2.2. Nacionales

Merino (2012) en su tesis *Tecnologías de información y comunicación en la gestión municipal del distrito de Colcabamba, 2012*, concluyó que:

> El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación influye directamente en la gestión municipal del distrito de Colcabamba en un porcentaje mayor del 23.40%. Se determinó que el nivel de integración de las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión municipal del distrito de Colcabamba se encuentra obsoleto, lo cual queda evidenciado a través del uso actual de las TICs, las cuales se encuentran en un nivel de información, ello se interpreta que no se empiezan a tomar interés sobre las ventajas que las nuevas tecnología pueden aportar a la institución y no se dispone de sistemas de información para las áreas claves y la escasa

> infraestructura tecnológica actualmente existente en la Municipalidad Distrital de Colcabamba tanto en hardware como software. Además, el nivel de conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Colcabamba sobre las Tecnologías de Información y Comunicación es intermedio esto representado por un 62.00% de los funcionarios. (p.11)

Chucuya (2017) en su tesis *Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli – 2016*, sostuvo que:

> Mediante el análisis comparativo de los resultados de las encuestas antes y después de implementar el sistema, el 56% indican que el Modelo de Gobierno Electrónico optimiza la Gestión en la Municipalidad; lo cual indica que tiene regular aceptación; con respecto a la prueba de hipótesis se consideró la prueba estadística Z normal con el nivel de significancia de 0.05%, N = 43, hemos encontrado que el desarrollo de la aplicación ha sido eficiente y factible. En conclusión, la implementación del Modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la Provincia de Chucuito – Juli, proporcionó como resultado -a través de encuestas realizadas a trabajadores-, que permite el registro a los operadores con facilidad y amigable en el trámite documentario y las boletas de pago en la web; además, el tiempo de atención se minimiza a comparación de otras operaciones se realizaban manualmente. (p.15)

Simón (2018) en su tesis Gobierno *Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*, concluyó que:

> Se aplicó el estadístico t para una muestra con el fin de determinar el valor t estadístico que comprenda dentro del intervalo de confianza para la diferencia cuyo valor es 19.540 para la gestión pública y 18.849 para la

> dimensión externa, por lo que, conforme a estos resultados, se llegó a la conclusión que existe una influencia significativa entre ambas variables. Así también se aplicó el estadístico t para una muestra con el fin de determinar el valor t estadístico que comprenda dentro del intervalo de confianza para la diferencia cuyo valor es 19.540 para la gestión pública y 19.667 para la dimensión externa, por lo que, conforme a estos resultados, se llegó a la conclusión que existe una influencia significativa entre ambas variables. Finalmente se aplicó el estadístico t para una muestra con el fin de determinar el valor t estadístico que comprenda dentro del intervalo de confianza para la diferencia cuyo valor es 19.540 para la gestión pública y 20.659 para la dimensión relacional, por lo que, conforme a estos resultados, se llegó a la conclusión que existe una influencia significativa entre ambas variables. Habiendo determinado las tres hipótesis específicas queda demostrada la hipótesis general. (pp.5-6)

Bardales (2018) en su tesis *Propuesta del uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración del establecimiento penitenciario de Carquín-huacho, 2016*, concluyó que:

> Los resultados nos indica que el 100% trabajadores encuestados, manifiestan que, con el uso de las TIC, se logrará cumplir eficazmente los procesos administrativos. Los internos y trabajadores manifestaron que el estado actual de la efectividad de los procesos del área de administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquín, no son óptimos. También, el TUPA es un factor influyente en la gestión administrativa, en donde se observa que el 58 % de los internos encuestados tiene una mala apreciación sobre el costo del TUPA. Finalmente, los resultados, también nos indica que el 100 % de los trabajadores no cuentan con programas e información

> suficiente para cumplir con los procesos administrativos. (p.53)

1.1.2.3. Locales

No existen estudios realizados en la región de Ucayali, por lo tanto, esta sección no se citará ningún antecedente local.

1.1.3. Teorías Básicas

1.1.3.1. Variable 1 las TIC´s

A. Definición de las TIC´s

Según el Programa Eraberritu (2012) definió a las Tecnologías de la Información que:

> Son el conjunto de tecnologías relacionadas con las actividades de hardware, software y servicios informáticos, es decir, todas aquellas tecnologías cuyo objetivo sea tratar o procesar información. En los últimos años se ha dado un paso hacia delante y se han incluido aquellas tecnologías que tienen como fin difundir o comunicar esta información y compartir conocimiento, así, ahora se habla de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones. Este resultado ampliado conocido como TICS es la denominación genérica que abarca las Tecnologías de la Información, las actividades de equipos y servicios de comunicaciones y las personas. El creciente uso de este acrónimo es una medida del acelerado fenómeno de convergencia entre información y comunicaciones. (pp.28-29)

Bardales (2018) definió a las Tecnologías de la Información y la Comunicación constituyen:

> El conjunto convergente de tecnologías de la microelectrónica, la informática, hardware y software y las telecomunicaciones; y tienen la peculiaridad de posibilitar la generación, el almacenamiento, el procesamiento y la transmisión de la información. Por un lado, el hardware corresponde a todas las partes "físicas", infraestructura y tangibles de una computadora, de acuerdo a sus funciones, los programas pueden dividirse en software de sistema o de aplicación. El primero, consiste en un software que permite controlar e interactuar con el sistema proporcionando un control sobre el hardware y actuando como soporte de otros programas, por ejemplo, el "sistema operativo". Ese sistema posibilita el funcionamiento del distinto software de aplicación y facilita la interacción con todos los componentes "físicos". Asimismo, provee una interface al "usuario". (p.20)

B. Dimensiones de las TIC`s

De acuerdo a Bardales (2018), estableció las siguientes dimensiones:

- La dimensión administrativa y organizacional

  Debe tener a su cargo la adquisición de los diversos recursos sean tecnológicos, humanos y otros necesarios, así como también organizar los procesos que contribuirán a sistematizar, minimizando tiempo y mejorar de gestión institucional. (p.21)

- La dimensión comunicativa

Deberá tomar esos procesos, establecer estrategias para la difusión de los mismos, así como la mejora de atención y transacción de documentación entre el trabajador y usuario-interno. (p.21)

- La dimensión tecnológica

Establece políticas para el uso de las herramientas necesarias en la puesta en marcha del modelo institucional, las netiquetas ayudaran a un mejor manejo de uso de herramientas debidamente organizada, así mismo la implementación de equipos tecnológicos acorde a la necesidad de la institución En algunas instituciones es la de apoyo y gestión, debe velar por el buen uso de las herramientas tecnológicas. (pp.21-22)

1.1.3.2. Variable 2 gestión municipal

A. Definición de gestión municipal

Morán (2006, citado por Chucuya, 2017) precisó que la gestión municipal, implica:

> El desarrollo de un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población, es así que los instrumentos de gestión, vienen a ser aquellos documentos en los que se plasman todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo institucional, transparencia en la gestión, desarrollo económico local, servicios municipales,

> democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social. (pp. 42-43)

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros, en adelante SGP, (2013, citado por Simón, 2018) definió a la gestión municipal como la gestión pública moderna como aquella gestión enfocada a resultados al servicio del ciudadano, es decir, independientemente del nivel de gobierno, sus funcionarios se preocupan por conocer los principales problemas de la ciudadanía, transformando los insumos en productos con el fin de lograr una mayor satisfacción de la ciudadanía al menor costo posible. (pp.49-50

B. Instrumentos de la gestión administrativa

Chucuya (2017), precisa en sui estudio que los principales Instrumentos de Gestión utilizados por una Municipalidad son:

- El Organigrama.
- Reglamento Interno del Concejo Municipal.
- Reglamento de Organización y Funciones (ROF).
- El Manual de Organizaciones y Funciones (MOF).
- El Cuadro de Asignación de Personal (CAP).
- El Presupuesto Analítico de Personal (PAP).
- El Presupuesto Nominativo de Personal (PNP).
- El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- El Plan Operativo Institucional (POI).

- El Plan Estratégico Institucional (PEI).
- El Reglamento Interno de Control y Permanencia de Personal.

C. Tipos de gestión municipal

Chucuya (2017) en su estudio estableció los siguientes tipos de la gestión:

- Gestión de información

Quiroga (2002, citado por Chucuya, 2017) precisó que, en el contexto de las organizaciones, la gestión de la información se puede identificar como la disciplina que se encargaría de todo lo relacionado con la obtención de la información adecuado, en el momento oportuno, en el lugar apropiado y articulando todas estas operaciones para el desarrollo de una acción correcta. En este contexto, los objetivos principales de la gestión de la información son: maximizar el coste de adquisición, procesamiento y uso de la información, determinar responsabilidades para el uso efectivo, eficiente y económico de la información y asegurar un suministro continuo de la información. (pp.46-47)

- Gestión administrativa

Ríos (2008, citado por Chucuya, 2017) precisó que es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para terminar y alcanzar los objetivos

señalados como el uso de seres humanos y otros recursos. (p.47)

- Gestión humana

El departamento de gestión humana tiene como propósito asegurar los procedimientos administrativos que orienten la evolución de los empleados en todas las secciones, desde la creación de los perfiles de las personas, sus espacios de trabajo y vínculos, pasando por su formación en conocimientos, capacidad, salud y bienestar, hasta el apropiado paro de labores. (Chucuya, 2017)

- Gestión social

La gestión social consiste en la elaboración de diferentes espacios para la relación social. Es un procedimiento que se realiza en una comunidad específica y que se fundamenta en el aprendizaje grupal, prolongado y abierto para la planificación y la realización de proyectos que solucionen problemas sociales. Este tipo de gestión requiere comunicación entre los diversos protagonistas, como las autoridades gubernamentales, empresarios, las instituciones civiles y los demás habitantes. (Chucuya, 2017)

- Gestión de calidad

Es el conglomerado de leyes propias de una institución, relacionadas entre sí y a partir de las cuales es que la organización logra dirigir de forma ordenada su nivel

de calidad. El objetivo siempre está orientado hacia el mejoramiento permanente de la calidad de la empresa. (Chucuya, 2017)

- Gestión de riesgo

Consiste en la actividad de conocer, examinar y contar las posibilidades de pérdidas y resultados negativos que se presenten por desastres. También el accionar precautorio, reductivo y correctivo que requiere ser aplicado. (Chucuya, 2017)

- Gestión comercial

La gestión comercial es la ocupación encomendada para identificar y darle apertura a la institución en el mundo exterior. Trabaja dos aspectos esenciales, complacencia del cliente y la participación o incremento de su mercado. Conseguido esto, se requiere crear una estructura apropiada de calidad, un área de servicio al cliente eficaz y servicios o productos de calidad. (Chucuya, 2017)

- Gestión tecnológica

La gestión tecnológica se considera conocimiento y un ejercicio. Consiste en una estructura de conocimientos y prácticas vinculadas con los procedimientos de elaboración, evolución, transferencia y el empleo de la tecnología. Diversos expertos entienden esta estructura como un conjunto de métodos organizados para la creación de

procesos de aplicación de información, extendiendo la calidad de las actividades de los seres humanos para elaborar servicios y bienes. (Chucuya, 2017)

D. Dimensiones de la gestión municipal

Chucuya (2017) en su estudio estableció las siguientes dimensiones de la gestión municipal:

- Control

Esta característica se base en la observación, medición y corrección del proceso, tendiendo siempre en cuenta el costo y calidad. El objetivo de control es corregir y encaminar el sistema o producto para que logre los objetivos propuestos.

- Competitividad

El parámetro de la competitividad debe tenerse en cuenta en cualquier empresa que desee marcar la diferencia con el resto. Y esto no es posible si no se realizan un análisis minucioso del competidor.

- Planificación

En el control de gestión es importante determinar qué es lo que se va a implementar. Por tanto, la planificación debe ser minuciosa, precisa y clara con objetivos cuantificables. Para ello la empresa puede hacer uso de políticas, campañas o programas.

- Organización

Es imprescindible una correcta organización. Para ello la empresa puede hacer divisiones en diferentes unidades directivas. Cada unidad directiva posee sus ejecutivos y empleados. Con frecuencia una unidad tiene objetivos a cumplir para con el objetivo específico o central que tenga compañía.

- Funcionamiento

Cravacuore, Llari, y Villar (2004, citado por Chucuya, 2017) para que un sistema de control de gestión sea viable, debe ser compresible, es decir claro en su redacción y de fácil acceso para la compañía. (p.49)

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿De qué manera las TIC´s se relaciona con la Gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la dimensión Administrativa y organizacional de las TIC´s se relaciona con la Gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021?

- ¿De qué manera la dimensión comunicativa de las TIC´s se relaciona con la Gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021?

- ¿De qué manera la dimensión tecnológica de las TIC´s se relaciona con la Gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre las TIC´s con la Gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación que existe entre la dimensión Administrativa y organizacional de las TIC´s con la Gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021.

- Establecer la relación que existe entre la dimensión comunicativa de las TIC´s con la Gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021.

- Establecer la relación que existe entre la dimensión tecnológica de las TIC´s con la Gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021.

1.4. Hipótesis y/o sistemas de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- Existe una relación significativa las TIC´s con la Gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre la dimensión Administrativa y organizacional de las TIC´s con la Gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021.

- Existe una relación significativa entre la dimensión comunicativa de las TIC´s con la Gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021.

- Existe una relación significativa entre la dimensión tecnológica de las TIC´s con la Gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021.

1.5. Variables

1.5.1. Variables 1

- Definición conceptual del presupuesto Publico

Bardales (2018) definió a las Tecnologías de la Información y la Comunicación constituyen:

> El conjunto convergente de tecnologías de la microelectrónica, la informática, hardware y software y las telecomunicaciones; y tienen la peculiaridad de posibilitar la generación, el almacenamiento, el procesamiento y la transmisión de la información. Por un lado, el hardware corresponde a todas las partes “físicas”, infraestructura y tangibles de una computadora, de acuerdo a sus funciones, los programas pueden dividirse en software de sistema o de aplicación. El primero, consiste en un software que permite controlar e interactuar con el sistema proporcionando un control sobre el hardware y actuando como soporte de otros programas, por ejemplo, el “sistema operativo”. Ese sistema posibilita el funcionamiento del distinto software de aplicación y facilita la interacción con todos los componentes “físicos”. Asimismo, provee una interface al “usuario”. (p.20)

- Definición operacional del presupuesto Publico

La variable TIC´s se medirá operacionalmente en las dimensiones: administrativa y organizacional, comunicativa y tecnológica.

1.5.2. Variables 2

- Definición conceptual de gestión municipal

Morán (2006, citado por Chucuya, 2017) precisó que la gestión municipal, implica:

> El desarrollo de un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población, es así que los instrumentos de gestión, vienen a ser aquellos documentos en los que se plasman todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo institucional, transparencia en la gestión, desarrollo económico local, servicios municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social. (pp. 42-43)

- Definición operacional de la gestión municipal

La variable gestión municipal se medirá operacionalmente en las dimensiones: control, competitividad, planificación, organización y funcionamiento.

1.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 1. *Operacionalización de las variables de estudio.*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	NIVEL
Variable 1: Las TIC´s	Administrativa y organizacional	- Adquisición de recursos tecnológicos. - Adquisición de recursos humanos. - Organización de los procesos. - Sistematización y minimización de tiempo. Mejora de la gestión institucional.	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Eficiente Regular Deficiente
	Comunicativa	- Toma de procesos. - Establecimiento de estrategias. - Mejora de atención de documentación entre el trabajador y usuario-interno. -Mejora de transacción de documentación entre el		

		trabajador y usuario-interno.		
	Tecnológica	- Políticas de uso de las herramientas. - Netiquetas. - Implementación de equipos tecnológicos. - Apoyo y gestión.		
Variable 2: Gestión municipal	Control	- observación, medición y corrección del proceso. -Corrección y encaminación del sistema o producto.	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Eficiente Regular Deficiente.
	Competitividad	- Marca de diferencia. - Análisis minucioso del competidor.		
	Planificación	- Precisión de los objetivos. - Políticas. - Campañas. - Programas.		
	Organización	- Divisiones en las unidades directivas. -Cumplimiento de los objetivos específicos.		
	Funcionamiento	- Sistema de control comprensible. - Sistema de control accesible.		

Fuente: *Elaboración propia.*

1.6. Justificación de la investigación

Justificación Teórica

Desde lo teórico, fue porque se brindó información valiosa mediante teorías y antecedentes de estudios internacionales, nacionales de distintos repositorios científicos y de universidades.

Justificación Metodológica

Este estudio aportó técnicas, métodos, instrumentos validados por expertos para que en otras investigaciones usen y se obtenga mejores resultados y así establecer cuán importante son las TIC´s en las Municipalidades y de esta manera mejorar su gestión para brindar mejores servicios al usuario de su jurisdicción.

Justificación práctica

Mediante la aplicación de los métodos e instrumentos, se aportó posibles soluciones para mejorar las TIC´s y la gestión de las municipalidades públicas de nuestro país de las regiones.

1.7. Viabilidad

Esta investigación, tuvo como viabilidad en su elaboración y factibilidad en su desarrollo, debido a que, tuvo los recursos humanos, así mismo de los recursos propios de financiamiento para su ejecución, presentación y sustentación.

1.8. Limitaciones

Las únicas limitaciones de esta investigación, fueron que las unidades de análisis de nuestra muestra poblacional establecida, y no colaboren de manera responsable en la recolección de los datos, así tener información valiosa para el buen desarrollo de este estudio.

CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Materiales.

Se ha requerido materiales de escritorio como fichas, papel bond A-4, lapiceros, fólderes y correctores, mínimamente. Así mismo, material de campo como fotocopias, impresiones y sobres manila.

2.2. Definiciones conceptuales.

- Control

En las ciencias de la administración, se habla de control para referirse a una de las principales funciones administrativas, junto con la planificación, la organización y la dirección, la cual tiene como cometido asegurarse de que las acciones de la organización se realicen de acuerdo a lo planificado, o evaluar la eficacia de los resultados obtenidos, es decir, su grado de proximidad con el ideal esperado. (Raffino, 2018)

- Gestión

Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización. (Editorial Definición MX, 2014)

- Empresa

Es una unidad productiva agrupada y dedicada a desarrollar una actividad económica con ánimo de lucro. En nuestra sociedad, es muy común la creación continua de empresas. (Portal debitoor.es, s.f.)

- Estructura

Es aquella persona que posee valores y principios rígidos en su estructura o conformación mental, dispuestos de manera inmodificable, que la hacen actuar en sus vivencias de un modo formal, metódico y adecuado a las exigencias

sociales, a las que no cuestionan, ya que esos principios, están basados en la propia estructura social, construida por los hombres, a través de sus relaciones personales, que desarrollan en un ámbito geográfico. (Portal De.conceptos.com, s.f.)

- Eficacia

La eficacia es la capacidad de lograr un efecto o resultado buscado a través de una acción específica. El término proviene del vocablo latino *efficax,* que puede traducirse como “que tiene el poder de producir el efecto buscado”. La eficacia, entonces, tiene que ver con hacer lo apropiado para conseguir un propósito planteado *a priori* o de antemano. (Portal significado.net, s.f.)

- Eficiencia

La noción de eficiencia tiene su origen en el término latino *efficientia* y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción. (Portal definicion.de, s.f.)

- Fiabilidad

Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir que estamos suponiendo que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio. (Portal wordpress.com, s.f.)

- Gestión administrativa de clientes

Es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. Se basa en cuatro principios fundamentales; el orden, la

disciplina, la unidad de mando y fomentar y valorar la iniciativa en el personal. (Portal lifeder.com, s.f.)

- Operaciones

Son todas aquellas actividades que tienen relación con las áreas de la misma que generan el producto o servicio que se ofrece a los clientes. Podríamos decir que son la “forma de hacer las cosas dentro de la empresa”, tal que sus actividades permitan prestar el servicio o producir el producto que se da o entrega a los clientes para cumplir sus expectativas. (Portal impconsultores.com, s.f.)

- Procesos

Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico; son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. (Portal Definición.mx, s.f.)

- Recursos

Son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad; también se puede entender como un conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa como naturales, humanos, forestales, entre otros. (Portal Significados.com, s.f.)

- Sistemas

Es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo; reciben datos, energía o materia del ambiente (entrada) y proveen información, energía o materia de salida. (Portal Alegsa.com, s.f.)

- Tareas

La tarea es un término empleado para referirse a la práctica de una obligación o a la realización de una actividad, bien sea en el ámbito educativo, en el hogar y también en el ámbito laboral. (Portal conceptodefinicion.de, s.f.)

2.3. Método.

El método de investigación fue hipotético deductivo, porque se partió de generalizaciones que se pretendieron demostrar desmembrándolas en sus partes para luego obtener conclusiones, como lo refieren Llanos y Fernández (2014).

2.4. Tipo de investigación, realizado en base a un referente bibliográfico.

El tipo de investigación fue aplicada, porque buscó la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren, así mismo buscó confrontar la teoría con la realidad, ya que se dirige a su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías. (Behar, 2008)

2.5. Diseño y esquema de la investigación

Carrasco (2015), el diseño de esta investigación fue no experimental, de Corte Transversal con su variante descriptivo correlacional en base a las siguientes consideraciones:

Fue de diseño no experimental, ya que no se manipula el factor causal para la determinación posterior en su relación con los efectos. Sólo se describieron y se analizaron su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables.

Fue de diseño transversal, porque los objetivos generales y específicos estuvieron dirigidos al análisis del nivel o estado de las variables, mediante el trabajo de campo y la recolección de datos en un punto en el tiempo.

Esta investigación según sus objetivos y las hipótesis establecidas, se ha orientado y ajustado al diseño descriptivo correlacional, porque buscó la relación existente entre dos variables sin manipular ninguna de ellas y su estudio es en solo momento dado, y su esquema es el siguiente

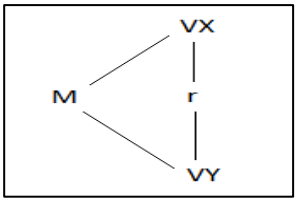


Figura 1. *Esquema de investigación.*

Donde:

M = Muestras del estudio.

Vx = Medición de la variable TIC´s (Vx).

Vy = Medición de la variable gestión municipal (Vy).

r = Relación.

2.6. Población y muestra

2.6.1. Población

La población estuvo conformada por los pobladores mayores de 18 años de la provincia de Coronel Portillo que fueron 346 993 personas, detallados a partir de la siguiente tabla:

Tabla 2. Población de la investigación.

Población en la Provincia de Coronel Portillo	Porcentaje de la población mayores a 18 años	Población de la investigación
447 733	77.5%	346 993

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (boletín especial N° 26).

2.6.2. Muestra y muestreo

La muestra estuvo conformada por 385 pobladores mayores de 18 años de la provincia de Coronel Portillo y esto se calculó mediante la fórmula del muestreo aleatorio simple, así:

$$n = \frac{z^2.p.qN}{e^2(N-1) + z^2.p.q}$$

Donde:

Población (N) : 346 993

Nivel de confiabilidad al : 95%

Valor de la distribución (Z) : 1.96

Margen de error (e) : 0.05

Porcentaje de aceptación (p) : 0.5

Porcentaje de no aceptación (q) : 0.5

$$n = \frac{1.96^2 x 0.5 x 0.5 x 346993}{0.5^2(346993-1) + 1.96^2 x 0.5 x 0.5} = 385$$

2.7. Definición operativa del Instrumentos de recolección de datos.

- **Técnica**

La técnica que se usó fue la encuesta, esta nos ayudó a recabar la información necesaria e importante.

- **Instrumento**

Los instrumentos fueron dos cuestionarios para medir las dos variables de esta investigación. (ver anexo 2)

- **Validación del instrumento**

Se realizó mediante fichas de Juicio de expertos.

- **Análisis de fiabilidad**

Se realizó mediante el estadístico del Alfa de Cronbach.

2.8. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

Como lo estableció Llanos y Fernández (2015) que las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos, se realizará mediante la estadística utilizando el software SPSS versión 26.0 y la hoja de cálculo de Excel 2016, así:

– Utilizando la estadística descriptiva: se realizaron tablas de frecuencias y gráficos de barras en 3D, las cuales estas describirán el comportamiento de las variables y dimensiones, mediante las medidas de tendencia central y medida de dispersión.

– Utilizando la estadística inferencial**:** se realizó la prueba de normalidad para poder establecer qué tipo de prueba de correlación de hipótesis usaremos, y en este caso se usó el Rho de Spearman y en base a sus resultados del p-valor de cada hipótesis planteada por el investigador se tomó decisiones en la aceptación (p-valor < de 0.05) de la misma, esto podemos ver en el siguiente capitulo.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 3. *Resultados descriptivos de la variable 1 TIC´s y dimensiones.*

Dimensiones y variable	Dimensión 1 administrativa y organizacional		Dimensión 2 comunicativa		Dimensión 3 tecnológica		Variable 1 TIC´s	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	109	28,3%	108	28,1%	111	28,8%	86	22,3%
Regular	239	62,1%	223	57,9%	227	59,0%	284	73,8%
Bueno	37	9,6%	54	14,0%	47	12,2%	15	3,9%
Total	385	100,0%	385	100,0%	385	100,0%	385	100,0%

Fuente: *Base de datos procesados en el SPSS.*

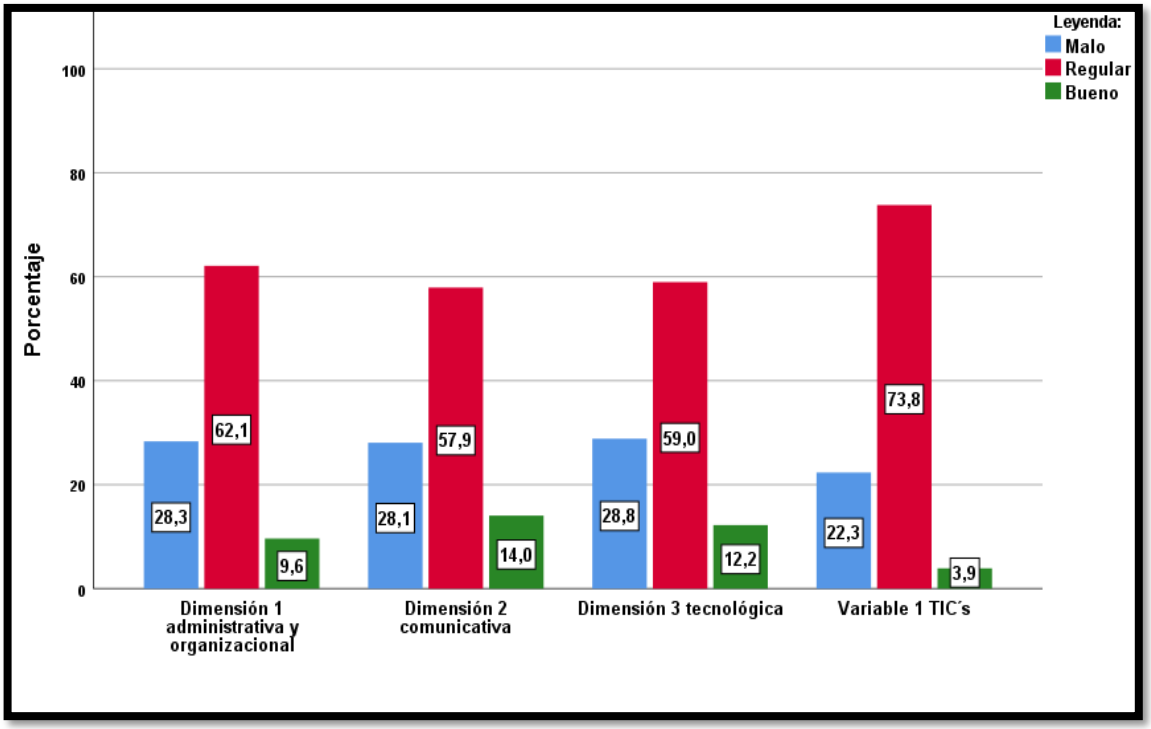


Figura 2. *Resultados descriptivos de la variable 1 TIC´s y dimensiones.*

Descripción:

En el gráfico y su respectiva tabla respectiva, se aprecia, que el 73.8% del total de encuestados precisaron que el uso de las TIC´s en la municipalidad es regular; así mismo, en cuanto a las dimensiones, se tiene que en lo que respecta en la parte administrativa y organizacional el 62.1% indican que es

regular; en el aspecto comunicativa el 57.9% afirmaron que fue regular y en el aspecto tecnológico 59% establecieron que también es regular.

Tabla 4. *Resultados descriptivos de la variable 2 gestión municipal y dimensiones.*

Dimensiones y variable	Dimensión 1		Dimensión 2		Dimensión 3		Dimensión 4		Dimensión 5		Variable 2	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	143	37,1%	137	35,6%	136	35,3%	140	36,4%	134	34,8%	86	22,3%
Regular	137	35,6%	118	30,6%	123	31,9%	119	30,9%	122	31,7%	268	69,6%
Eficiente	105	27,3%	130	33,8%	126	32,7%	126	32,7%	129	33,5%	31	8,1%
Total	385	100,0%	385	100,0%	385	100,0%	385	100,0%	385	100,0%	385	100,0%

Fuente: *Base de datos procesados en el SPSS.*

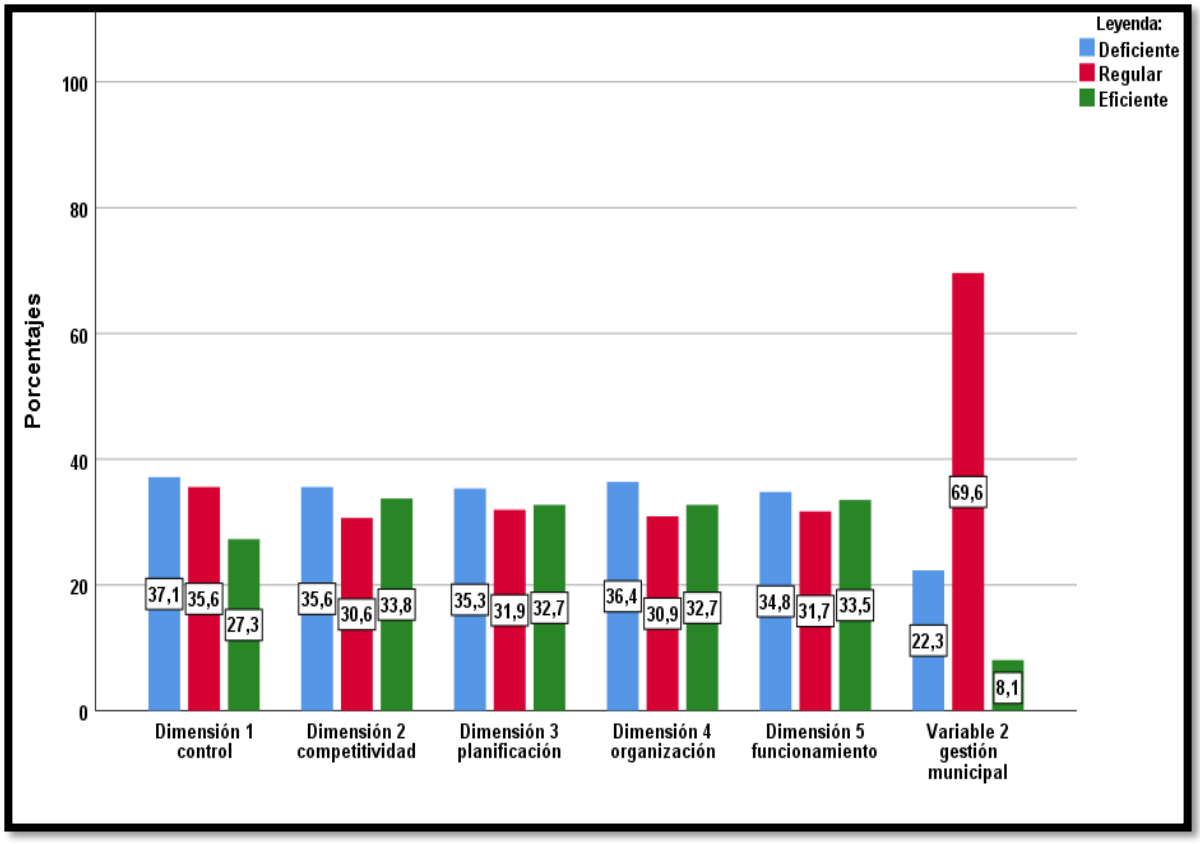


Figura 3. *Resultados descriptivos de la variable 2 gestión municipal y dimensiones.*

Descripción:

En el gráfico y su respectiva tabla, que el 69.6% del total de encuestados precisaron que la gestión en la municipalidad es regular; así mismo, en cuanto a las dimensiones, se tiene que el control fue deficiente con un 37.1, en la parte de la competitividad fue un 35.6% deficiente, en la planificación un 35.3% precisaron que fue deficiente, en la organización un 36.4% afirmaron que también fue deficiente y por último en el aspecto de funcionamiento el 34.8% establecieron que fue deficiente.

3.2. Prueba de normalidad

Tabla 5. *Resultados de la prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**
Dimensión 1 administrativa y organizacional	0,165	385	0,000
Dimensión 2 comunicativa	0,189	385	0,000
Dimensión 3 tecnológica	0,186	385	0,000
Variable 1 TIC´s	0,068	385	0,000
Dimensión 1 control	0,174	385	0,000
Dimensión 2 competitividad	0,191	385	0,000
Dimensión 3 planificación	0,191	385	0,000
Dimensión 4 organización	0,189	385	0,000
Dimensión 5 funcionamiento	0,195	385	0,000
Variable 2 gestión municipal	0,072	385	0,000

Descripción:

La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov nos arrojó todos los Sig. menores de 0.05 de las variables de estudio con sus respectivas dimensiones, estos resultados nos exigen usar el estadístico de correlación Rho de

Spearman para las pruebas de hipótesis y a partir de sus hallazgos asumir la aceptación o rechazo de las hipótesis de esta investigación.

3.3. Prueba de correlación de hipótesis entre las variables y dimensiones

Tabla 6. *Resultados de la prueba de hipótesis general.*

Prueba de Rho de Spearman		**Variable 2 gestión municipal**
Variable 1 TIC´s	Correlación	0,812
	Sig. (bilateral) o p-valor	0,000
	n	385

Fuente: *Base de datos.*

Decisiones:

Se aceptó la hipótesis general, es decir que Si existe una relación significativa las TIC´s con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021, dado que el Sig. (Bilateral) es 0.000<0.05 y la correlación (Rho =0.812) entre las variables es positiva alta.

Tabla 7. *Resultados de la prueba de hipótesis especifica 1.*

Prueba de Rho de Spearman		**Variable 2 gestión municipal**
Dimensión administrativa y organizacional	Correlación	0,351
	Sig. (bilateral) o p-valor	0,000
	N	385

Fuente: *Base de datos.*

Decisiones:

Se aceptó la hipótesis especifica 1, es decir que Si existe una relación significativa entre la dimensión Administrativa y organizacional de las TIC´s con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021, dado que el

Sig. (Bilateral) es 0.000<0.05 y la correlación (Rho =0.351) entre las variables es positiva regular.

Tabla 8. *Resultados de la prueba de hipótesis especifica 2.*

Prueba de Rho de Spearman		**Variable 2 gestión municipal**
Dimensión comunicativa	Correlación	0,261
	Sig. (bilateral) o p-valor	0,000
	N	385

Fuente: *Base de datos.*

Decisiones:

Se aceptó la hipótesis especifica 2, es decir que Si existe una relación significativa entre la dimensión comunicativa de las TIC´s con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021, dado que el Sig. (Bilateral) es 0.000<0.05 y la correlación (Rho =0.261) entre las variables es positiva regular.

Tabla 9. *Resultados de la prueba de hipótesis especifica 3.*

Prueba de Rho de Spearman		**Variable 2 gestión municipal**
Dimensión tecnológica	Correlación	0,785
	Sig. (bilateral) o p-valor	0,000
	N	385

Fuente: *Base de datos.*

Decisiones:

Se aceptó la hipótesis especifica 2, es decir que Si existe una relación significativa entre la dimensión tecnológica de las TIC´s con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021, dado que el Sig. (Bilateral) es 0.000<0.05 y la correlación (Rho =0.785) entre las variables es positiva alta.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En base a los resultados obtenidos en este estudio, podemos ver que el 73.8% del total de encuestados precisaron que el uso de las TIC´s en la municipalidad es regular y el 69.6% del total de encuestados precisaron que la gestión en la municipalidad es regular, de estos resultados ver ambas variables estan relacionadas ya que estan en el mismo nivel de medicion, y se pueden comparar con los hallazgos de Salazar (2016), quien tuvo la siguiente conclusión el 76,01% de las alcaldías, aun no participan de los beneficios y ventajas que ofrece el gobierno electrónico, arribando a que el nivel de desarrollo de gobierno electrónico en las alcaldías de Ecuador es bajo, a excepción de pocas alcaldías que demostraron estar mejor preparadas que otras; también con los hallazgos de Merino (2012), quien sostuvo en su estudio que el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación influye directamente en la gestión municipal del distrito de Colcabamba en un porcentaje mayor del 23.40%.

En cuanto a las pruebas de hipotesis, todas se aceptaron, es decir en cuanto a la prueba general se tuvo que existe una relación significativa las TIC´s con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021, dado que el Sig. (Bilateral) es 0.000<0.05 y la correlación (Rho =0.812) entre las variables es positiva alta, en la prueba de hipótesis especifica 1 existe una relación significativa entre la dimensión Administrativa y organizacional de las TIC´s con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021, dado que el Sig. (Bilateral) es 0.000<0.05 y la correlación (Rho =0.351) entre las variables es positiva regular; en la prueba de hipótesis especifica 2 se tuvo que existe una relación significativa entre la dimensión comunicativa de las TIC´s con la Gestión de la municipalidad provincial

de Coronel Portillo 2021, dado que el Sig. (Bilateral) es 0.000<0.05 y la correlación (Rho =0.261) entre las variables es positiva regular; finalmente, en la última prueba de hipótesis, se tuvo que existe una relación significativa entre la dimensión tecnológica de las TIC´s con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021, dado que el Sig. (Bilateral) es 0.000<0.05 y la correlación (Rho =0.785) entre las variables es positiva alta. Estos resultados podemos discutir y comparar con los hallazgos de Chucuya (2017), quien sostuvo en su estudio que la implementación del Modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la Provincia de Chucuito – Juli, proporcionó como resultado a través de encuestas realizadas a trabajadores-, que permite el registro a los operadores con facilidad y amigable en el trámite documentario y las boletas de pago en la web; además, el tiempo de atención se minimiza a comparación de otras operaciones se realizaban manualmente, ya que la prueba de hipótesis se consideró la prueba estadística Z fue significancia con un valor de menor de 0.05. También podemos comparar con los de Villa (2017), quien sostuvo que mediante la aplicación de la prueba de significancia del modelo estadístico de la Ji (Chi) Cuadrada aplicada, se ha comprobado la validez de la Hipótesis Principal, en el sentido de que; Existe una relación directa y significativa, entre la Implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs) y la optimización de la gestión administrativa en la 5ta Brigada de Servicios, el 2016.

CONCLUSIONES

- Existe una relación significativa las TIC´s con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021, dado que el Sig. (Bilateral) es 0.000<0.05 y la correlación (Rho =0.812) entre las variables es positiva alta. De esto podemos decir que el uso y la implementación de las tecnologías de información y comunicación ayudaron a mejorar la gestión en la sede de estudio.

- Existe una relación significativa entre la dimensión Administrativa y organizacional de las TIC´s con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021, dado que el Sig. (Bilateral) es 0.000<0.05 y la correlación (Rho =0.351) entre las variables es positiva regular. De esto podemos decir que la administrativa y organizacional ayudaron a mejorar la gestión en la sede de estudio.

- Existe una relación significativa entre la dimensión comunicativa de las TIC´s con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021, dado que el Sig. (Bilateral) es 0.000<0.05 y la correlación (Rho =0.261) entre las variables es positiva regular. De esto podemos decir que la dimensión comunicativa ayudó a mejorar la gestión en la sede de estudio.

- Existe una relación significativa entre la dimensión tecnológica de las TIC´s con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021, Región Ucayali 2015-2018, dado que el Sig. (Bilateral) es 0.000<0.05 y la correlación (Rho =0.785) entre las variables es positiva alta. De esto podemos decir que la dimensión tecnológica ayudó a mejorar la gestión en la sede de estudio.

SUGERENCIAS

- A la municipalidad provincial de Coronel Portillo seguir mejorando el tema de las TIC´s para brindar mejor servicio al usuario.

- A la municipalidad provincial de Coronel Portillo seguir mejorando el tema de la gestión municipal para seguir teniendo una imagen buena y la aceptación de los usuarios de su jurisdicción.

- A la Universidad Nacional de Ucayali publicar los resultados y reportar a la municipalidad estos resultados para seguir mejorando la gestión e implementar más el tema de las TIC´s.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bardales, C. A. (2018). *Propuesta del uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración del establecimiento penitenciario de Carquín-huacho, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán]. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5531/Bardales%20Gonzales%2c%20Cesar%20Alejandro.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Behar, D. S. (2008). Introducción a la Metodología de la Investigación. Argentina. Obtenido de http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf

Carrasco, S. (2015). Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. 9na reimpresión. Lima-Perú: San Marcos.

Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia DE CHUCUITO JULI – 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya_Gomez_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Editorial Definición MX. (09 de Febrero de 2014). Definición de Gestión. Obtenido de https://definicion.mx/?s=Gesti%C3%B3n

Gastón, A. N. (2014). *Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe.* https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35951/1/S1420470_es.pdf

Hernández, B. A. (2016). *El efecto del uso de las tecnologías de la información y comunicación en la función del Defensor Público de la Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/4061/MAD1DPD01016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *Perú: Estado de la población en el año del Bicentenario, 2021.* https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1803/libro.pdf

Llanos, E., & Fernández, E. (2014). Métodos y técnicas de investigación. Lambayeque-Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo., Perú.

Merino, C. A. (2012). *Tecnologías de información y comunicación en la gestión municipal del distrito de Colcabamba, 2012* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/706/TP%20-%20UNH.%20%20SIST.%200004.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Portal Ciudades y Gobiernos Locales Unidos (2020). Tecnologías digitales y la pandemia de COVID-19

Portal Alegsa.com. (s.f.). Sistemas. Obtenido de http://www.alegsa.com.ar/sistemas/

Portal conceptodefinicion.de. (s.f.). Tareas. Obtenido de https://conceptodefinicion.de/tarea/

Portal De.conceptos.com. (s.f.). Estructura. Obtenido de http://www.deconceptos.com/estructura/

Portal debitoor.es. (s.f.). Empresa. Obtenido de https://debitoor.es/glosario/definicion-empresa

Portal definicion.de. (s.f.). Eficiencia. Obtenido de https://definicion.de/eficiencia/

Portal Definición.mx. (s.f.). Proceso. Obtenido de http://www.definición.mx/proceso/

Portal impconsultores.com. (s.f.). Operaciones. Obtenido de http://impconsultores.com/que-son-las-operaciones-en-una-empresa/

Portal lifeder.com. (s.f.). Gestión Administrativa de Clientes. Obtenido de https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/

Portal significado.net. (s.f.). eficacia. Obtenido de https://significado.net/eficacia/

Portal Significados.com. (s.f.). Recursos. Obtenido de https://www.significados.com/recursos/

Portal wordpress.com. (s.f.). Fiabilidad. Obtenido de https://calidadenelservicio.wordpress.com/2010/10/30/aspectos-importantes-del-servicio-la-fiabilidad/

Programa Eraberritu. Guía básica para la aplicación de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TICs). (2012). http://www. bizkaia. net!Home2/ Archivos/O PT08/T emas/Pdf/ca_ GT 1 NTROD U ce 1 ON. pdf

Raffino, M. E. (22 de Noviembre de 2018). ¿Qué es el control en administración? Obtenido de https://concepto.de/control-en-administracion/

Salazar, N. (2016). Las TIC, el gobierno electrónico y las alcaldías ecuatorianas: el camino hacia los gobiernos abiertos, la innovación y el empoderamiento del ciudadano. *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en*

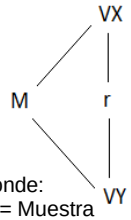
Educación. Volumen 11, N° 1 enero – junio 2017. http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/eduweb/v11n1/art01.pdf

Simón, W. A. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf

Villa, J. (2017). *La implementación de tecnologías de la información y comunicaciones y su relación con la gestión administrativa en la 5ta Brigada de Servicios, el 2016* [Tesis de maestría, Instituto Científico Y Tecnológico del Ejército]. http://repositorio.icte.ejercito.mil.pe/bitstream/123456789/178/1/Tesis%20Bach%20%20Villa%20Pozo%20Jhair.pdf

ANEXOS

Anexo 1. *Matriz de consistencia.*

Título: Las TIC´s y la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021.						
Problemas	**Objetivos**	**Hipótesis**	**Variables**	**Tipo y diseño de investigación**	**Técnicas e instrumento**	**Población y muestra**
Problema General ¿De qué manera las TIC´s se relaciona con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021? **Problemas Específicos** - ¿De qué manera la dimensión Administrativa y organizacional de las TIC´s se relaciona con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021? - ¿De qué manera la dimensión comunicativa de las TIC´s se relaciona con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021? - ¿De qué manera la dimensión tecnológica de las TIC´s se relaciona con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021?	**Objetivo General** - Determinar la relación que existe entre las TIC´s con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021. **Objetivos Específicos** - Establecer la relación que existe entre la dimensión Administrativa y organizacional de las TIC´s con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021. - Establecer la relación que existe entre la dimensión comunicativa de las TIC´s con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021. - Establecer la relación que existe entre la dimensión tecnológica de las TIC´s con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021.	**Hipótesis General** - Existe una relación significativa las TIC´s con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021. **Hipótesis Especificas** - Existe una relación significativa entre la dimensión Administrativa y organizacional de las TIC´s con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021. - Existe una relación significativa entre la dimensión comunicativa de las TIC´s con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021. - Existe una relación significativa entre la dimensión tecnológica de las TIC´s con la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021	**Variable 1** TIC´s **Dimensiones** Administrativa y organizacional, comunicativa y tecnológica. **Variable 2** Gestión municipal **Dimensiones** Control, competitividad, planificación, organización y funcionamiento	**Tipo** Aplicada. **Diseño** No experimental, de tipo descriptivo correlacional. **Esquema**  Donde: M = Muestra Vx = Medición de la variable X. Vy = Medición de la variable Y r = Correlación entre X e Y.	**Técnicas** La encuesta. **Instrumentos** 2 cuestionarios	**Población** La población objeto de estudio es de 346 993 mayores a 18 años de la provincia de Coronel Portillo. . **Muestra** La muestra será 385 pobladores mayores a 18 años de la provincia de Coronel Portillo.

Anexo 2. *Instrumentos de recolección de datos.*

CUESTIONARIO 1 PARA MEDIR LAS TIC´s

Estimado(a) encuestado(a) el cuestionario tiene por finalidad, recabar informaciones relevantes para el desarrollo del proyecto de investigación "*Las TIC´s y la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021*". Su respuesta estará en base a la siguiente escala de likert de 1 al 3, según:

1: Nunca 2: A veces 3: Siempre

N°	Ítems	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1 administrativa y organizacional				
01	La municipalidad realiza la adquisición de recursos tecnológicos.			
02	La municipalidad realiza la adquisición de recursos humanos.			
03	La municipalidad realiza la organización de los procesos.			
04	La municipalidad realiza la sistematización y minimización de tiempo.			
05	La eficiencia de la municipalidad ha mejorado con el uso de la TICs.			
Dimensión 2 comunicativa				
06	La municipalidad realiza buenas tomas de procesos para el acceso a la información.			
07	Con el uso de las TIC´s el acceso a la información es posible para más personas y/o usuarios.			
08	La municipalidad realiza mejora de atención de documentación entre el trabajador y usuario-interno			
09	La municipalidad realiza mejora de transacción de documentación entre el trabajador y usuario-interno			
10	La municipalidad realiza una comunicación efectiva.			
Dimensión 3 tecnológica				
11	La municipalidad realiza políticas de uso de las herramientas tecnológicas.			
12	La municipalidad realiza netiquetas que faciliten la interacción a través de las redes, y que incluyen desde chats y correos eléctricos a blogs y foros.			
13	La municipalidad realiza implementación de equipos tecnológicos para tener la interacción y resolver las dudas en el usuario.			
14	Considera que la interacción con los servicios es más fácil de utilizar.			
15	La municipalidad cuenta con tecnología adecuada para una buena gestión.			

CUESTIONARIO 2 PARA MEDIR LA GESTION MUNICIPAL

Estimado(a) encuestado(a) el cuestionario tiene por finalidad, recabar informaciones relevantes para el desarrollo del proyecto de investigación *"Las TIC´s y la Gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021"*. Su respuesta estará en base a la siguiente escala de likert de 1 al 3, según:

1: Nunca 2: A veces 3: Siempre

N°	Ítems gestión municipal	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1 control				
01	La municipalidad realiza la observación permanente del proceso.			
02	La municipalidad realiza la medición permanente del proceso.			
03	La municipalidad realiza la corrección permanente del proceso.			
04	La municipalidad realiza la corrección y encaminación del sistema o producto.			
Dimensión 2 competitividad				
05	La municipalidad siempre marca de diferencia.			
06	La municipalidad realiza siempre el análisis minucioso del competidor			
07	La municipalidad es muy competente en tu región.			
08	La municipalidad posee todas estrategias para ser competente.			
Dimensión 3 planificación				
09	La municipalidad realiza la precisión de los objetivos.			
10	La municipalidad realiza políticas en beneficio de los usuarios.			
11	La municipalidad realiza siempre campañas en beneficio de los usuarios.			
12	La municipalidad realiza siempre programas en beneficio de los usuarios.			
Dimensión 4 organización				
13	La municipalidad realiza divisiones en las unidades directivas.			
14	La municipalidad realiza el cumplimiento de los objetivos específicos.			
15	La municipalidad tiene organizado el cumplimiento de los objetivos específicos.			
16	La municipalidad es muy organizada en las diferentes áreas de atención al usuario			
Dimensión 5 funcionamiento				
17	La municipalidad realiza sistema de control comprensible.			
18	La municipalidad realiza sistema de control accesible			
19	La municipalidad tiene un buen funcionamiento.			
20	La municipalidad mediante la organización refleja una buena gestión.			