

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS DE INFORMACIÓN

TESIS

**“INFLUENCIA DEL USO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA GESTIÓN DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNCHANA - 2019”**

AUTORES: Br. OCMÍN GARCÍA, Hans Junior

**Para optar el Título Profesional de Ingeniero
Informático y de Sistemas**

Br. LOPEZ TERRONES, Jhan Will

**Para optar el Título Profesional de Ingeniero
de Sistemas de Información**

ASESOR: Ing. PALACIOS CHAVEZ, Cesar Augusto

San Juan Bautista – Loreto – Maynas – 2019

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía para ser un profesional de bien, a mis padres y mi esposa por su apoyo incondicional

Bach. HANS JUNIOR OCMÍN GARCÍA

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía para ser un profesional de bien y a mis padres por su apoyo incondicional

Bach. JHAN WILL LOPEZ TERRONES

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro agradecimiento al jefe de la Oficina de Informática de la Municipalidad Distrital de Punchana, por haber apoyado y guiado en la realización de nuestra tesis.

A nuestro Asesor por haber brindado su guía en la elaboración y ejecución de esta tesis

A la Universidad Científica del Perú, por ser nuestra alma mater.

Bach. HANS JUNIOR OCMÍN GARCÍA

Bach. JHAN WILL LOPEZ TERRONES

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

"INFLUENCIA DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNCHANA - 2019"

De los alumnos: **HANS JUNIOR OCMÍN GARCÍA Y JHAN WILL LOPEZ TERRONES**, de la Facultad de Ciencias e Ingeniería, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **11% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 02 de julio del 2020.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

“Año de la Universalización de la Salud”
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

**FACULTAD DE
CIENCIAS E
INGENIERÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

Con Resolución Decanal N°797-2019-UCP-FCEI del 14 de octubre del 2019, la FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador de la sustentación de tesis a los señores:

- | | |
|---|------------|
| • Ing. Jimmy Max Ramírez Villacorta, Mg | Presidente |
| • Ing. Ángel Marthans Ruiz, Mg | Miembro |
| • Ing. Martín Tuesta Pereyra | Miembro |

Como Asesor: Ing. Cesar Palacios Chávez

En la ciudad de Iquitos, siendo las 08:00 horas del día 03 de noviembre del 2020, a través de la plataforma ZOOM supervisado en línea por la Secretaria Académica del Programa Académico de Ingeniería de Sistemas y de información de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Científica del Perú., se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la Tesis: “INFLUENCIA DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNCHANA -2019”.

Presentado por el sustentante: **HANS JUNIOR OCMÍN GARCÍA**

Como requisito para optar el título profesional de: **INGENIERO INFORMÁTICO Y DE SISTEMA**

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:..... **ABSUELTAS**

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La sustentación es: **APROBADA**

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.

Ing. Jimmy Max Ramírez Villacorta, Mg.

Presidente

Ing. Angel Marthans Ruiz, Mg

Miembro

Ing. Martin Tuesta Pereyra

Miembro

Contáctanos:

Iquitos – Perú
065 - 26 1088 / 065 - 26 2240
Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

Filial Tarapoto – Perú
42 – 58 5638 / 42 – 58 5640
Leoncio Prado 1070 / Martines de Compagñon 933

Universidad Científica del Perú
www.ucp.edu.pe

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

Con Resolución Decanal N°796-2019-UCP-FCEI del 14 de octubre del 2019, la FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador de la sustentación de tesis a los señores:

- Ing. Jimmy Max Ramírez Villacorta, Mg Presidente
- Ing. Ángel Marthans Ruiz, Mg Miembro
- Ing. Martín Tuesta Pereyra Miembro

Como Asesor: Ing. Cesar Palacios Chávez

En la ciudad de Iquitos, siendo las 08:00 horas del día 03 de noviembre del 2020, a través de la plataforma ZOOM supervisado en línea por la Secretaria Académica del Programa Académico de Ingeniería de Sistemas y de Información de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Científica del Perú., se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la Tesis: "INFLUENCIA DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNCHANA -2019".

Presentado por el sustentante: JHAN WILL LOPEZ TERRONES

Como requisito para optar el título profesional de: **INGENIERO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN**

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas las que fueron: ABSUELTAS

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La sustentación es: APROBADA

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.

Ing. Jimmy Max Ramírez Villacorta, Mg.

Presidente

Ing. Angel Marthans Ruiz, Mg

Miembro

Ing. Martin Tuesta Pereyra

Miembro

Contáctanos:


Iquitos - Perú
065 - 26 1088 / 065 - 26 2240
Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

Filial Tarapoto - Perú
42 - 58 5638 / 42 - 58 5640
Leoncio Prado 1070 / Martines de Compagnon 933

Universidad Científica del Perú
www.ucp.edu.pe

HOJA DE APROBACIÓN

Tesis sustentada a través de la plataforma ZOOM a las 08:00 horas del día 03 de Noviembre del 2020



Ing. Jimmy Max Ramirez Villacorta, Mg.

Presidente



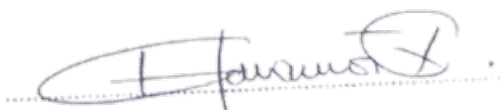
Ing. Angel Marthans Ruiz, Mg

Miembro



Ing. Martin Tuesta Pereyra

Miembro



ASESOR (es)

ing. PALACIOS CHAVEZ, Cesar Augusto

INDICE DEL CONTENIDO

	Páginas
PORTADA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
HOJA DE APROBACIÓN	iv
INDICE DEL CONTENIDO.....	v
INDICE DE TABLAS.....	vi
INDICE DE GRÁFICOS	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
Capítulo I: Marco teórico	11
1.1 Antecedentes del estudio.....	11
1.2 Bases teóricas	13
1.3 Definición de términos básicos	15
Capítulo II: Planteamiento del problema	16
2.1. Descripción del problema.....	16
2.2. Formulación del problema.....	16
2.2.1 Problema general.....	16
2.2.2 Problemas específicos.....	16
2.3. Objetivos.....	17
2.3.1. Objetivo general	17
2.3.2. Objetivos específicos.....	17
2.4. Hipótesis	18
2.5. Variables.....	18
2.5.1. Identificación de las variables.....	18
2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables	19
2.5.3. Operacionalización de las variables.....	20
Capítulo III: Metodología.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Población y muestra	21
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	24
3.3.1. Técnicas.....	24
3.3.2. Instrumentos.....	25
3.3.3. Procedimientos de Recolección de Datos	25
3.4. Procesamiento y análisis de datos.....	25
Capítulo IV. Resultados	26
Capítulo V. Discusión, conclusiones y recomendaciones	38
5.1. Discusiones.....	38
5.2. Conclusiones	40
5.3. Recomendaciones	41
Referencias Bibliográficas	42
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	43
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.....	45
Anexo 3. De la Redacción.....	50

INDICE DE TABLAS

	Página
Tabla N°01: Definiciones de Variables.....	19
Tabla N°02: Operacionalización de Variables.....	20
Tabla N°03: Distribución de Población N1	22
Tabla N°04: Distribución de Población N2.....	22
Tabla N°05: Distribución de Población Según Organigrama.....	23
Tabla N°06: Distribución de Frecuencias: Indicador Eficiencia de Procesos....	26
Tabla N°07: Distribución de Frecuencias: Indicador Eficacia de Procesos.....	27
Tabla N°08: Distribución de Frecuencias: Indicador Tiempo de los Procesos..	28
Tabla N°09: Distribución de Frecuencias: Indicador Acceso Información.....	29
Tabla N°10: Distribución de Frecuencias: Indicador Satisfacción Usuarios.....	30
Tabla N°11: Distribución de Frecuencias: Variable Gestión Municipal.....	31
Tabla N°12: Hardware que cuenta la Municipalidad.....	32
Tabla N°13: Software que cuenta la Municipalidad.....	33
Tabla N°14: Tiempo de Uso de las Tecnologías.....	33
Tabla N°15: Frecuencias: Uso de Tecnologías: Aplicación.....	34
Tabla N°16: Frecuencias: Uso de Tecnologías: Conocimiento.....	35
Tabla N°17: Distribución de Frecuencias: Variable Uso de Tecnología.....	36

INDICE DE GRÁFICOS

	Página
Gráfico N°01: Eficiencia de Procesos.....	26
Gráfico N°02: Eficacia de Procesos.....	27
Gráfico N°03: Indicador: Tiempo de los procesos.....	28
Gráfico N°04: Indicador: Acceso a la Información.....	29
Gráfico N°05: Indicador: Satisfacción de los Usuarios.....	30

INDICE DE FIGURAS

	Página
Figura N°01: Fotografía de Frontis de la Municipalidad.....	50
Figura N°02: Fotografía de Atención al Público Municipalidad.....	50

RESUMEN

En la presente investigación cuyo título es “Influencia Del Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la Gestión de La Municipalidad Distrital de Punchana - 2019”, se aplicó el tipo de investigación descriptiva con un diseño de tipo no experimental, Corte causal – comparativo, y como objetivo general es determinar la influencia del uso de la tecnología de la información y comunicaciones en la gestión municipal, en esta investigación se pudo determinar que existe una influencia directa entre ambas variables y con los cálculos estadísticos descriptivos y probabilistas se rechazó la hipótesis nula, teniendo las siguientes conclusiones: Se logró evaluar el nivel de Aplicación de las tecnologías de información y comunicaciones en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Punchana, teniendo como resultado que la municipalidad no realiza inversión continua en tecnología de la información y comunicaciones, y tampoco realiza capacitación continua a su personal administrativo, Se logró evaluar el nivel de conocimiento de las tecnologías de la información y comunicaciones en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Punchana, en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, llegando a la conclusión que el nivel de conocimiento de los trabajadores administrativos en el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones es bajo, Se logró evaluar el Nivel de Ejecución de Procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Punchana donde se concluyó que la velocidad en la que se realiza en los procesos administrativos que se brinda a los usuarios es en promedio lento debido a que pocos utilizan las tecnologías de la información y comunicaciones para realizar sus actividades administrativas, Se logró evaluar el Nivel de Satisfacción de los Usuarios en los procesos administrativos que se realiza en la Municipalidad Distrital De Punchana, llegando a la conclusión que la percepción que tienen los usuarios de la atención que brindan los trabajadores administrativos es regular ya que existe un poco de demora en la ejecución de los procesos.

Palabras Claves: Tecnologías, Información, Comunicaciones, Gestión, Municipalidad

ABSTRACT

In the present investigation whose title is “Influence Of The Use Of Information And Communications Technologies In The Management Of The District Municipality Of Punchana - 2019”, the type of descriptive investigation was applied with a non-experimental type design, Causal cut - comparative, and as a general objective is to determine the influence of the use of information and communication technology on municipal management, in this research it can be determined that there is a direct influence between both variables and with descriptive and probabilistic statistical calculations the null hypothesis, having the following conclusions: It was possible to evaluate the level of Application of information and communication technologies in the administrative management of the District Municipality of Punchana, having as a result that the municipality does not make continuous investment in information and communication technology , and does not perform training Continuous training to its administrative staff, It was possible to assess the level of knowledge of information and communication technologies in the administrative management of the District Municipality of Punchana, in the use of information and communication technologies, reaching the conclusion that the level of knowledge of administrative workers in the use of information and communication technologies is low. It was possible to evaluate the level of execution of administrative processes in the Punchana District Municipality where it was concluded that the speed in which it is carried out in The administrative processes that are provided to users are slow on average because few use information and communication technologies to carry out their administrative activities. The User Satisfaction Level was evaluated in the administrative processes that are carried out in the Punchana District Municipality, reaching the conclusion n the perception that users care provided administrative and regulate workers is that there is some delay in the execution of processes.

Keywords: Technologies, Information, Communications, Management, Municipality

Capítulo I: Marco teórico

1.1 Antecedentes del estudio

A Nivel Internacional

- ✓ **Espinosa (2017)**, en su tesis doctoral “Tecnología y modernización estratégica en la administración pública local: análisis de las estrategias de administración electrónica en los municipios españoles” concluye que la incursión de las TIC en las organizaciones enfrenta un nuevo modelo de competencia y de gestión, el interés por la aplicación de estas tendencias es en la administración electrónica, el uso del Internet ofrece al mundo de los negocios una nueva infraestructura practica y de gran capacidad, con múltiples funciones.

A Nivel Nacional

- ✓ **Castillo (2018)**, en su tesis denominada “Los factores que determinan una buena gobernabilidad a nivel local y su relación con las TIC, para aumentar el conocimiento”, sobre esta relación los aspectos más considerados fueron: descentralización, participación ciudadana, transparencia y movimientos de base, experiencias alternativas, participación popular y redes de movimientos sociales. Se recogió información en entrevistas y encuentros de grupos sobre si estos aspectos estaban o no presentes en las comunidades o en las pautas de gobierno, y si de alguna manera había un vínculo entre estas expresiones sociales y el uso de las TIC. La investigación trató de evaluar la oportunidad y el interés en la ejecución de un Programa de Capacitación para hacer más efectivo el uso de la TIC y de ese modo mejorar la gobernabilidad involucrando a todos los actores sociales.
- ✓ **Tinsec (2018)** En su trabajo de investigación propuso una aplicación web para los procesos del área de tributación en una municipalidad distrital de la ciudad de Chiclayo, el cual se demostró que se reduce el tiempo de atención de los contribuyentes en el área de tributación, de los cuales perdían demasiado tiempo en consultas prediales simples, teniendo como resultados anteriormente una demora de 40 min a 1 hora por cada contribuyente.

- ✓ **Ramirez (2010)**, en su tesis titulada "Nivel de conocimiento de los funcionarios y uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en la Municipalidad Provincial del Santa de la ciudad de Chimbote en el año 2010", establece que el Uso inadecuado de las TIC por parte de los funcionarios, crea riesgos en la calidad de servicio al público en general, riesgo en la integridad de la información, llegando a la siguiente conclusión que se debe desarrollar Un modelo de uso de las TIC basado en software libre de acuerdo a las necesidades actuales de la institución.

Nivel Local

- ✓ No se encontraron estudios relacionados

1.2 Bases teóricas

J) Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones:

Para (Cabero, 1998: P. 198) "Dice que las tecnologías de la información y comunicaciones son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e Interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas".

Para (Jordi Adell, 1997) se está produciendo un cambio de paradigma, dadas las características y nuevas posibilidades que ofrecen las redes telemáticas, así este autor plantea que "el paradigma de las nuevas tecnologías son las redes informáticas. Los ordenadores, aislados, nos ofrecen una gran cantidad de posibilidades, pero conectados incrementan su funcionalidad en varios órdenes de magnitud. Formando redes, los ordenadores sirven [...] como herramienta para acceder a información, a recursos y servicios prestados por ordenadores remotos, como sistema de publicación y difusión de la información y como medio de comunicación entre seres humanos".

Para (Erika Martínez, 2018) las tecnologías de la información y la comunicación son el resultado de la fusión de la informática y las telecomunicaciones estas tienen un fin específico como es el de mejorar el procesamiento, así como el almacenamiento de la información y la transmisión de esta. Son un factor principal en el desarrollo de la actual economía global y en la producción de cambios rápidos en la sociedad. En las últimas décadas, las nuevas herramientas de las TIC han cambiado fundamentalmente el procedimiento en el cual las personas se comunican y realizan negocios. Han provocado transformaciones significativas en la industria, agricultura, medicina, administración, ingeniería, educación.

J) Gestión Municipalidad:

Para (Mendoza, 2010), Una gestión municipal tiene como horizonte el desarrollo humano, que va más allá del “crecimiento económico, crecimiento con distribución y satisfacción de necesidades básicas”

Para (Ramirez, 2017) la Gestión Municipal implica el desarrollo 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 entre otras.

J) Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la Gestión Municipal:

Para Pariaton (2018, P.28); Con la incorporación de las TIC a la Gestión Pública permite constituir según el Banco Mundial “El E-Gobierno que se refiere al uso por las agencias del gobierno de las tecnologías de información (redes WAN, Internet, computadoras móviles) que tienen la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas, y con el propio gobierno.

Para Merino (2012, P.25) La convergencia de las tecnologías de la información y las comunicaciones está transformando el modo en el que las personas y las organizaciones interactúan, lo que facilita la comunicación desde cualquier lugar, con cualquier dispositivo y en cualquier momento, y ofreciendo el sustrato básico para mejorar la organización de la información y de los procesos. La Administración Pública está inmersa también en este movimiento. De la mano de los últimos avances, los ciudadanos ya pueden disfrutar de unos servicios públicos de calidad, cada vez más sencillos, rápidos y cómodos. La modernización de la Administración ya es un proceso imparable, y a esto hay que añadir las medidas puestas en funcionamiento desde la Administración que

contribuyen a facilitar aún más las relaciones con el ciudadano, a mejorar la organización y la función pública.

1.3 Definición de términos básicos:

-) Hardware: elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.
-) Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.
-) Informatización de procesos: La implantación de sistemas informatizados permite optimizar los procesos y asegurar su cumplimiento para actuar como guía en la ejecución de tareas, una mejor asignación de recursos, estableciendo controles y obteniendo indicadores fiables para la toma de decisiones.
-) Frecuencia de uso de software y hardware: En varios momentos de tu día a día recurre al uso de hardware y software.
-) Acceso a la información: se refiere al conjunto de técnicas para buscar, categorizar, modificar y acceder a la información que se encuentra en un sistema: bases de datos, bibliotecas, archivos, Internet
-) Eficiencia de los procesos: lograr que la productividad sea favorable o que se consiga el máximo resultado con un mínimo de insumos o de recursos. Es decir, lograr unos resultados predefinidos usando el mínimo necesario de recursos para ello.
-) Eficacia de los procesos: completar las actividades para conseguir las metas de la organización; se define como hacer las cosas correctas.
-) Procesos de información: es el almacenamiento y manipulación de elementos de datos para producir información significativa.

- J) Satisfacción de los usuarios: el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.

Capítulo II: Planteamiento del problema

2.1. Descripción del problema

La utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) en la gestión de gobierno a nivel nacional, regional o local ha significado la apertura de canales de información y comunicación entre autoridades y ciudadanos. Uno de los campos en los cuales se ha venido expandiendo el uso de las TICs, según el INEI en un informe de Indicadores de Gestión Municipal del año 2017 es el de las municipalidades provinciales y distritales en el caso del Perú.

Las Municipalidades de la región Loreto hasta el año 2017 presenta cifras no tan alentadoras con respecto al uso y aplicación de tecnologías de la información y comunicaciones, debido a que estas entidades destinan su presupuesto a otros rubros menos a la adquisición de equipos y software que ayude a su gestión municipal.

La problemática que pretendemos analizar es que tanto influye el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones para que se realice una buena gestión en la Municipalidad Distrital de Punchana en el año 2019.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

- ✓ ¿Cuál es la influencia que tiene el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la gestión de la municipalidad distrital de Punchana?

2.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Cuál es el nivel de Aplicación de las tecnologías de la información y comunicaciones en la gestión de la Municipalidad Distrital de Punchana?

- ✓ ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los funcionarios y Usuarios de la Municipalidad Distrital de Punchana en el uso de las tecnologías de la información?
- ✓ ¿Cuál es el Nivel de Ejecución de Procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Punchana?
- ✓ ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción de los Usuarios en los procesos administrativos que se realiza en la Municipalidad Distrital De Punchana?

2.3. Objetivos.

2.3.1. Objetivo general:

- ✓ Determinar el tipo de influencia que tiene el uso de las tecnologías de información y comunicación en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Punchana en el año 2019.

2.3.2. Objetivos específicos:

- ✓ Evaluar el nivel de Aplicación de las tecnologías de información y comunicaciones en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Punchana.
- ✓ Evaluar el nivel de conocimiento de las tecnologías de la información y comunicaciones en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Punchana, en el uso de las tecnologías de la información y comunicación.
- ✓ Evaluar el Nivel de Ejecución de Procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Punchana.
- ✓ Evaluar el Nivel de Satisfacción de los Usuarios en los procesos administrativos que se realiza en la Municipalidad Distrital De Punchana.

2.4. Hipótesis

- ✓ H1: El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones influyen directamente en la mejora de la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Punchana.

- ✓ H0: El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones no influyen directamente en la mejora de la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Punchana.

2.5. Variables

2.5.1. Identificación de las variables

- ✓ Variable Independiente: Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

- ✓ Variable Dependiente: Gestión de la Municipalidad

2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables

Tabla N°01
Definiciones de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
Variable (x): Uso de las tecnologías de la Información y Comunicaciones	las tecnologías de la información y comunicaciones son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones	Es la aplicación del Hardware y Software en una tarea determinada
Variable (y): Gestión de la Municipalidad	un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil	Son los procesos administrativos que se realiza en la entidad.

Fuente: Elaboración Propia

2.5.3. Operacionalización de las variables.

Tabla N°02
Operacionalización de las Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de Recolección de Datos
Uso de las tecnologías de la Información	Nivel de Aplicación	Cantidad de Hardware Cantidad de Software % de Uso de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta ▪ Revisión documental
	Nivel de Conocimiento	% de Cursos de Capacitación % de conocimiento de base de datos % de conocimiento de redes y telecomunicaciones % de conocimiento de diseño web % de conocimiento de internet	
Gestión Municipal	Ejecución de Procesos administrativos	% de Eficiencia de los Procesos % de Eficacia de los Procesos % de Tiempo de los Procesos	
	Servicios a Usuarios	% de Acceso a la Información % de Satisfacción de los usuarios	

Fuente: Elaboración Propia

Capítulo III: Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

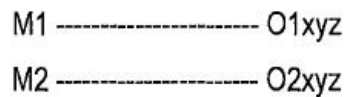
- ✓ Descriptiva

Diseño de la Investigación

- El diseño de la investigación es de tipo no experimental: Corte causal – comparativo, porque el objetivo es analizar el comportamiento o variación de las variables:

La representación gráfica es la siguiente:

DIAGRAMA



Donde:

- M1 y M2: Representa las muestras seleccionadas de estudio
- O1 y O2: Observaciones o mediciones aplicadas a cada una de las muestras
- x,y,z: son las variables controladas

3.2. Población y muestra

➤ Población:

Para el presente estudio se tomará dos tipos de población los cuales están conformados por:

- A. N1= trabajadores administrativos de la Municipalidad

Tabla N°03

Distribución de Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Punchana - 2019

CONDICIÓN	CANTIDAD
Contratados	15
Nombrados	42
Total, de Población (N1)	57

Fuente: Unidad de Personal de la MDP

- B. Usuarios que realizan frecuentemente algún trámite y/o acción ante la municipalidad.

Tabla N°04

Distribución de Usuarios de la Municipalidad Distrital de Punchana - 2019

ZONA	CANTIDAD
Urbana	17490
Rural	2817
Total, de Población (N2)	20307

Fuente: INEI

➤ Muestra:

Para la investigación se tomará dos tipos de muestras: trabajadores administrativos de la Municipalidad (n1) y Usuarios de la municipalidad distrital de Punchana (n2).

Para sacar el total de las muestras de las poblaciones se realizará los siguientes procedimientos:

- ✓ Muestra de funcionarios y Trabajadores Administrativos de la MDP:

Formula:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra para una población finita.

Z = Valor tipificado o Nivel de confianza (estandarizado) de la distribución normal con una probabilidad del 95%.

P = Probabilidad a favor (50%).

Q = Probabilidad en contra (50%).

N= Total de la Población

e = error de precisión (8%)

Calculando el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{(1,96)^2(57)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(57 - 1) + ((1,96)^2(0.5)(0.5))}$$
$$n = 49,75$$

El tamaño de la muestra n1 es: 50 trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Punchana.

Para la identificación personalizada de la muestra de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Punchana se presenta a continuación la distribución de la muestra de acuerdo al organigrama de la MDP.

Tabla N°05

Distribución de Muestra de Trabajadores Administrativos Según Organigrama de la Municipalidad Distrital de Punchana – 2019

Oficina	Cantidad de Trabajadores	Cálculo de Muestra Por Oficina	Muestra
Gerencia Municipal	3	3 x (50/57) = 2.6	3
Sub Gerencia de Infraestructura	12	12 x (50/57) = 10.5	10
Sub Gerencia de Servicios Municipales	4	4 x (50/57) = 3.5	4
Sub Gerencia de Recursos Humanos	6	6 x (50/57) = 5.3	5
Sub Gerencia de Desarrollo Económico	8	8 x (50/57) = 7	7
Sub Gerencia de Administración y Rentas	12	12 x (50/57) = 10.5	10
Sub Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	5	5 x (50/57) = 4.4	4
Sub Gerencia de Asesoría Jurídica	3	3 x (50/57) = 2.6	3
Secretaria General e Imagen Institucional	4	4 x (50/57) = 3.5	4

Fuente: Elaboración Propia

✓ Muestra de Usuarios de la MDP:

Formula:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra para una población finita.

Z = Valor tipificado o Nivel de confianza (estandarizado) de la distribución normal con una probabilidad del 95%.

P = Probabilidad a favor (50%).

Q = Probabilidad en contra (50%).

N= Total de la Población

e = error de precisión (8%)

Calculando el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{(1,96)^2(20307)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(20307 - 1) + ((1,96)^2)(0.5)(0.5)}$$
$$n = 377.05 = 377 \text{ U } a$$

El tamaño de la muestra n2 es: 377 Usuarios de la Municipalidad distrital de Punchana.

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Para la investigación se utilizó las siguientes técnicas para la recolección de datos:

- Análisis Documental
- Encuesta
- Observación Directa

3.3.2. Instrumentos:

- Cuestionario
- Ficha de Observación

3.3.3. Procedimientos de Recolección de Datos

Como procedimiento de recolección de datos se utilizó la encuesta, para elaborar cuadros por cada uno de los ítems a evaluar

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento, tabulación y análisis de los datos recopilados se utilizó la hoja de calculo Excel 2019.

Capítulo IV. Resultados

➤ Estadística Descriptiva de la Variable Dependiente: Gestión de la Municipalidad

Dimensión: Ejecución de Procesos administrativos

) Distribución de las frecuencias y porcentajes según nivel de respuestas en relación al indicador: **Eficiencia de los Procesos**.

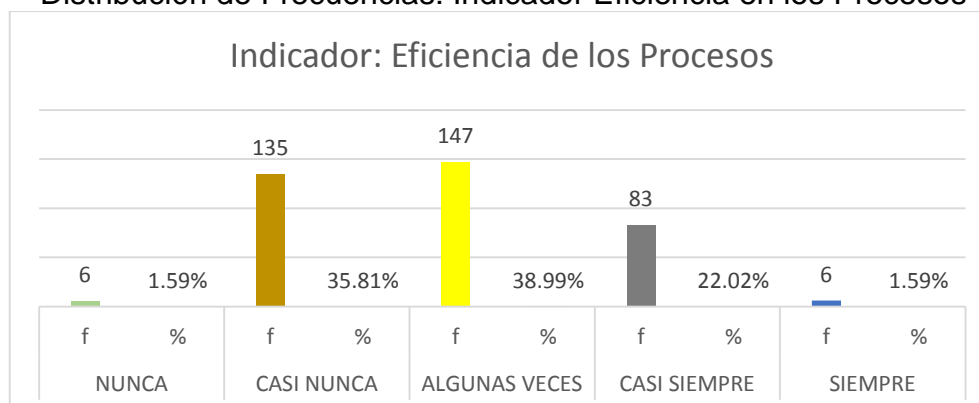
Tabla N°06
Distribución de Frecuencias: Indicador Eficiencia de los Procesos

PREGUNTAS	NUNCA		CASI NUNCA		ALGUNAS VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
3	6	1.59%	135	35.81%	147	38.99%	83	22.02%	6	1.59%
PROMEDIO	6	1.59%	135	35.81%	147	38.99%	83	22.02%	6	1.59%

Fuente: Elaboración Propia

De la Tabla N°07, se puede deducir que el 1.59% de los usuarios encuestados mencionan que nunca existe eficiencia en los procesos, un 35.81% de los usuarios encuestados menciona que casi nunca existe eficiencia en los procesos, un 38.99% de los usuarios encuestados menciona que algunas veces existe eficiencia en los procesos, un 22.02% de los usuarios encuestados menciona que casi siempre existe eficiencia en los procesos y un 1.59% de los usuarios encuestados señala que siempre existe eficiencia en los procesos de la municipalidad distrital de Punchana; entonces determinamos que existe un porcentaje muy bajo donde los usuarios señalan que existe eficiencia en los procesos y un porcentaje alto que algunas veces existe eficiencia en los procesos.

Gráfico N°01
Distribución de Frecuencias: Indicador Eficiencia en los Procesos



Fuente: Elaboración Propia

J) Distribución de las frecuencias y porcentajes según nivel de respuestas en relación al indicador **Eficacia de los procesos**.

Tabla N°07

Distribución de Frecuencias: Indicador Eficacia de los Procesos

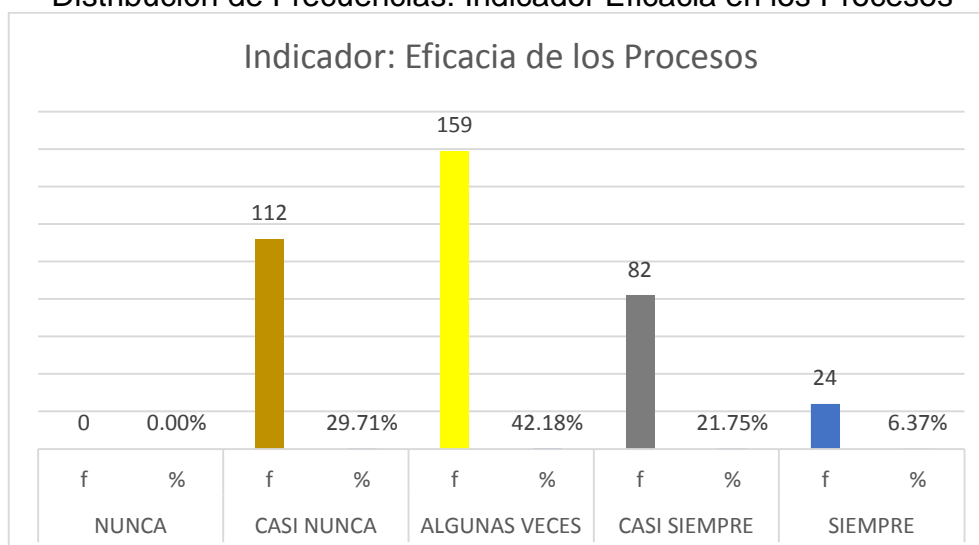
PREGUNTAS	NUNCA		CASI NUNCA		ALGUNAS VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4	0	0.00%	112	29.71%	159	42.18%	82	21.75%	24	6.37%
PROMEDIO	0	0.00%	112	29.71%	159	42.18%	82	21.75%	24	6.37%

Fuente: Elaboración Propia

De la Tabla N°08, se puede deducir que un 0% de los usuarios encuestados mencionan que nunca existe eficacia en los procesos, un 29.71% de los usuarios encuestados menciona que casi nunca existe eficacia en los procesos, un 41.18% de los usuarios encuestados menciona que algunas veces existe eficacia en los procesos, un 21.75% de los usuarios encuestados menciona que casi siempre existe eficacia en los procesos y un 6.37% de los usuarios encuestados señala que siempre existe eficacia en los procesos de la municipalidad distrital de Punchana; entonces determinamos que existe un porcentaje muy bajo donde los usuarios señalan que existe eficacia en los procesos y un porcentaje alto que algunas veces existe eficacia en los procesos.

Gráfico N°02

Distribución de Frecuencias: Indicador Eficacia en los Procesos



Fuente: Elaboración Propia

) Distribución de las frecuencias y porcentajes según nivel de respuestas en relación al indicador **Tiempo de los Procesos**.

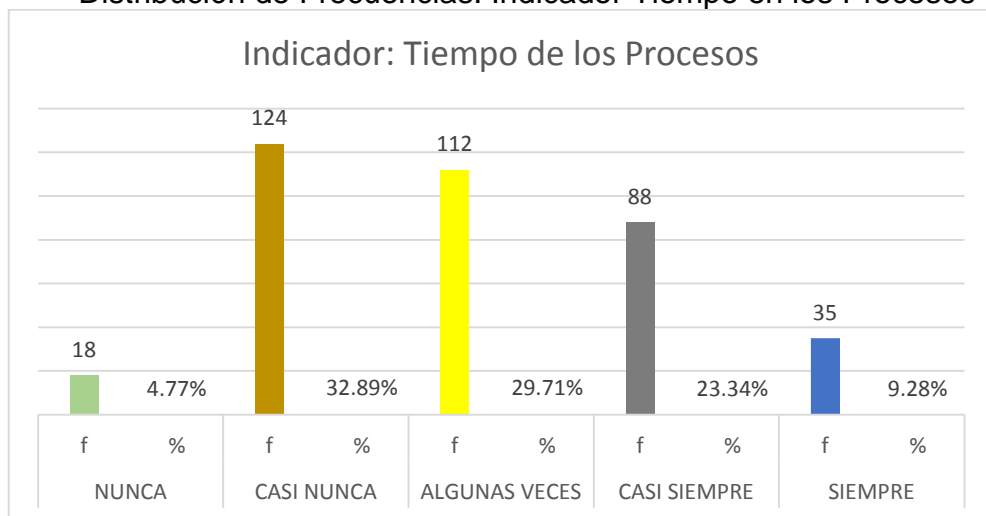
Tabla N°08
Distribución de Frecuencias: Indicador Tiempo de los Procesos

PREGUNTAS	NUNCA		CASI NUNCA		ALGUNAS VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5	18	4.77%	124	32.89%	112	29.71%	88	23.34%	35	9.28%
PROMEDIO	18	4.77%	124	32.89%	112	29.71%	88	23.34%	35	9.28%

Fuente: Elaboración Propia

De la Tabla N°09, se puede deducir que un 4.77% de los usuarios encuestados mencionan que nunca cumplen con el tiempo de los procesos, un 32.89% de los usuarios encuestados menciona que casi nunca cumplen con el tiempo de los procesos, un 29.71% de los usuarios encuestados menciona que algunas veces cumple con los tiempos de los procesos, un 23.34% de los usuarios encuestados menciona que casi siempre cumplen con el tiempo de los procesos y un 9.28% de los usuarios encuestados señala que siempre cumplen con el tiempo de los procesos en la municipalidad distrital de Punchana; entonces determinamos que existe un porcentaje muy bajo donde los usuarios señalan que nunca cumplen con el tiempo de los procesos y un porcentaje alto que casi nunca cumplen con el tiempo de los procesos.

Gráfico N°03
Distribución de Frecuencias: Indicador Tiempo en los Procesos



Fuente: Elaboración Propia

Dimensión: Servicios a Usuarios

) Distribución de las frecuencias y porcentajes según nivel de respuestas en relación al indicador: **Acceso a la Información**.

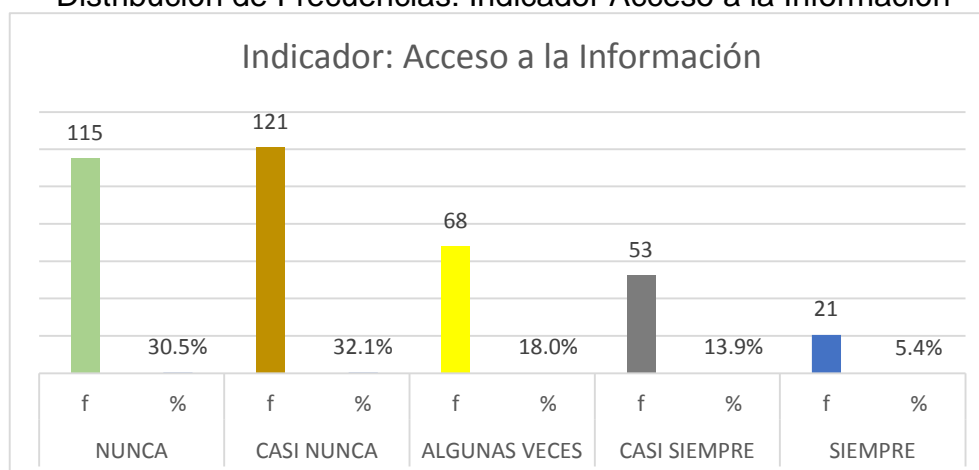
Tabla N°09
Distribución de Frecuencias: Indicador Acceso a la Información

PREGUNTAS	NUNCA		CASI NUNCA		ALGUNAS VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	71	18.83%	124	32.89%	77	20.42%	82	21.75%	23	6.10%
2	159	42.18%	118	31.30%	59	15.65%	23	6.10%	18	4.77%
PROMEDIO	115	30.5%	121	32.1%	68	18.0%	53	13.9%	21	5.4%

Fuente: Elaboración Propia

De la Tabla N°06, se puede deducir que el 30.5% de los usuarios encuestados mencionan que nunca acceden a la información, un 32.1% de los usuarios encuestados que casi nunca acceden a la información, un 18% de los usuarios encuestados algunas veces acceden a la información, un 13.9% de los usuarios encuestados que casi siempre acceden a la información y un 5.4% de los usuarios encuestados señala que siempre accede a la información de la municipalidad distrital de Punchana; entonces determinamos que existe un porcentaje muy bajo donde los usuarios señalan que acceden a la información y un porcentaje alto que casi nunca acceden a la información.

Gráfico N°04
Distribución de Frecuencias: Indicador Acceso a la Información



Fuente: Elaboración Propia

) Distribución de las frecuencias y porcentajes según nivel de respuestas en relación al indicador **Satisfacción de los Usuarios**.

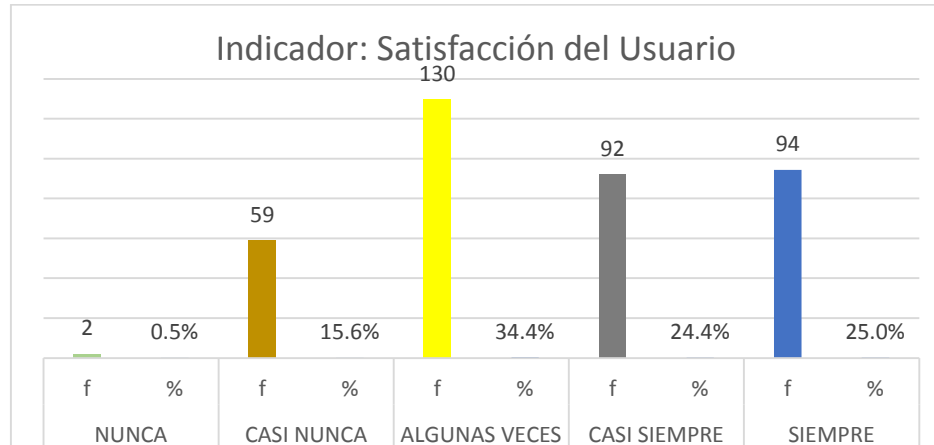
Tabla N°10
Distribución de Frecuencias: Indicador Satisfacción de los Usuarios

PREGUNTAS	NUNCA		CASI NUNCA		ALGUNAS VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6	0	0.00%	24	6.37%	135	35.81%	112	29.71%	106	28.12%
7	0	0.00%	82	21.75%	130	34.48%	82	21.75%	83	22.02%
8	6	1.59%	71	18.83%	124	32.89%	82	21.75%	94	24.93%
PROMEDIO	2	0.5%	59	15.6%	130	34.4%	92	24.4%	94	25.0%

Fuente: Elaboración Propia

De la Tabla N°10, se puede deducir que un 0.5% de los usuarios encuestados mencionan que nunca se sienten satisfechos en la atención que reciben, un 15.6% de los usuarios encuestados menciona que casi nunca se sienten satisfechos en la atención que reciben, un 34.4% de los usuarios encuestados menciona que algunas veces se sienten satisfechos en la atención que reciben, un 24.4% de los usuarios encuestados menciona que casi siempre se sienten satisfechos por la atención que reciben y un 25% de los usuarios encuestados señala que siempre se sienten satisfechos en la atención que reciben en la municipalidad distrital de Punchana; entonces determinamos que existe un porcentaje muy bajo donde los usuarios señalan que nunca se sienten satisfechos en la atención que reciben y un porcentaje alto que algunas veces se sienten satisfechos por la atención que reciben en la municipalidad distrital de Punchana.

Gráfico N°05
Distribución de Frecuencias: Indicador Satisfacción de los Usuarios



Fuente: Elaboración Propia

- ❖ Resumen de la Distribución de frecuencias y porcentajes de los indicadores: acceso a la información, eficiencia de los procesos, eficacia de los procesos, tiempo de los procesos y satisfacción de los usuarios.

Tabla N°11

Resumen de distribución de Frecuencias de los indicadores de la variable Gestión Municipal

INDICADORES	ESCALA DE EVALUACIÓN									
	MUY POCA INFLUENCIA		POCA INFLUENCIA		REGULAR INFLUENCIA		ALTA INFLUENCIA		MUY ALTA INFLUENCIA	
	NUNCA		CASI NUNCA		ALGUNAS VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Acceso a la información	115	30.50%	121	32.10%	68	18.04%	53	13.93%	21	5.44%
Eficiencia de los Procesos	6	1.59%	135	35.81%	147	38.99%	83	22.02%	6	1.59%
Eficacia de los Procesos	0	0.00%	112	29.71%	159	42.18%	82	21.75%	24	6.37%
Tiempo de los Procesos	18	4.77%	124	32.89%	112	29.71%	88	23.34%	35	9.28%
Satisfacción de los usuarios	2	0.53%	59	15.65%	130	0.3439	92	0.244	94	0.25022
Promedio	28	7.48%	110	29.23%	123	32.66%	80	21.09%	36	9.54%

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla N°10, se puede determinar que en promedio los indicadores de la variable Gestión Municipal demuestra que la apreciación que tienen los pobladores de este distrito de la manera como están trabajando es la municipalidad el personal administrativo no es tan buena por que el porcentaje que relaciona a Casi Nunca es muy Alta (29%) y que si esta trabajando bien es muy baja (9.54%), eso hace precisar que se debe implementar mejoras y el uso de la tecnología de la información en las actividades diarias puede ser una alternativa que puede mejorar dicha apreciación.

- Estadística Descriptiva de la Variable Independiente: Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Dimensión: Nivel de Aplicación

-) Lista de equipamiento con que cuenta la Municipalidad Distrital de Punchana según el nivel de respuestas del encargado de la oficina de TI en relación al indicador: **Cantidad de Hardware**

Tabla N°12
Hardware que cuenta la Municipalidad

Cantidad	Equipo	Año de Adquisición
50	Computadoras de Escritorio	2014 -2015-2017
10	Computadoras Portátiles	2017
03	Servidores	2015
10	Escáner	2013 -2014
03	Proyectores Multimedia	2016
05	Access Point	2017
01	Router	2017
05	Switch Simples (24 Puertos)	2015
70	Puntos de Red Cat. 5	2013
10	Impresoras Laser	2017
05	Impresoras Color	2018

Fuente: Oficina de Informática MDP

De la Tabla N°11 se puede resaltar que la municipalidad distrital de Punchana tiene poco equipamiento informático y no hace inversión anual en la compra de nuevos y más equipamientos informáticos y el cableado estructurado esta desfazado.

-) Lista de equipamiento con que cuenta la Municipalidad Distrital de Punchana según el nivel de respuestas del encargado de la oficina de TI en relación al indicador: **Cantidad Software**

Tabla N°13
Software que cuenta la Municipalidad

Cantidad	Software	Año de Instalación
30	Licencias de Antivirus Nod 32	2018
40	Windows 7 (Sin Licencia)	2017
5	Windows 7 (Con Licencia)	2018
15	Windows 10 (Sin Licencia)	2019
02	Windows Server (Con Licencia)	2015
01	Linux Server	2017
60	Office 2016 (Sin Licencia)	2017
01	Software Registro Civil	2015
01	Software Tramite Documentario	2015
04	Software que proporciona el estado	2015

Fuente: Oficina de Informática MDP

De la Tabla N°12 se puede deducir que el software con que cuenta la municipalidad distrital de Punchana no cuenta con la licencia correspondiente, por lo tanto, la entidad está expuesta a recibir una multa o sanción por parte de Indecopi, además no cuenta con programas que le permitan agilizar o automatizar la gran mayoría de procesos administrativos.

-) Lista de equipamiento con que cuenta la Municipalidad Distrital de Punchana según el nivel de respuestas del encargado de la oficina de TI en relación al indicador: **Tiempo de Uso de las tecnologías de la Información y Comunicaciones**

Tabla N°14
Tiempo de Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Frecuencia de Uso Diario Horas	Frecuencia de Uso Días
Hardware y Software de Oficina	8	Lunes a Viernes
Software del Estado	8	Lunes a Viernes
Software Servidores	24	Lunes a Domingo
Software Propio de la entidad	8	Lunes a Viernes

Fuente: Oficina de Informática MDP

De la Tabla N°13 se puede decir que las tecnologías de la información y comunicaciones son frecuentemente usadas por parte del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Punchana.

Dimensión: Nivel de Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

) Distribución de las frecuencias y porcentajes según nivel de respuestas en relación al indicador: Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Tabla N°15

Distribución de las frecuencias Indicador: Uso de las Tecnologías de la información y comunicaciones

PREGUNTAS	SI		NO	
	f	%	f	%
1	41	82.0%	9	18.0%
2	39	78.0%	11	22.0%
3	34	68.0%	16	32.0%
4	33	66.0%	17	34.0%
5	16	32.0%	34	68.0%
6	9	18.0%	41	82.0%
7	6	12.0%	44	88.0%
8	24	48.0%	26	52.0%
9	9	18.0%	41	82.0%
10	4	8.0%	46	92.0%
11	34	68.0%	16	32.0%
12	27	54.0%	23	46.0%
13	33	66.0%	17	34.0%
14	47	94.0%	3	6.0%
15	26	52.0%	24	48.0%
16	11	22.0%	39	78.0%
17	9	18.0%	41	82.0%
18	8	16.0%	42	84.0%
19	3	6.0%	47	94.0%
20	23	46.0%	27	54.0%
21	4	8.0%	46	92.0%
22	29	58.0%	21	42.0%
23	16	32.0%	34	68.0%
24	33	66.0%	17	34.0%
25	37	74.0%	13	26.0%
26	15	30.0%	35	70.0%
PROMEDIO	21.9	43.85%	28	56.2%

De la Tabla N°14 se puede deducir que en promedio el 43.85% de los trabajadores administrativos encuestados hace uso de las tecnologías de la información y comunicaciones con que cuenta la municipalidad en el desarrollo de sus labores administrativas y otro 56.2%, que no hace uso de las tecnologías de la información y comunicaciones con que cuenta la municipalidad en el desarrollo de sus labores administrativas.

- J) Distribución de las frecuencias y porcentajes según nivel de respuestas en relación al indicador: Nivel de Conocimiento sobre las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Tabla N°16

Distribución de las frecuencias Indicador: Nivel de Conocimiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

PREGUNTAS	SI		NO	
	f	%	f	%
1	32	64.0%	18	36.0%
2	20	40.0%	30	60.0%
3	12	24.0%	38	76.0%
4	6	12.0%	44	88.0%
5	7	14.0%	43	86.0%
6	15	30.0%	35	70.0%
7	47	94.0%	3	6.0%
8	43	86.0%	7	14.0%
9	38	76.0%	12	24.0%
10	42	84.0%	8	16.0%
11	35	70.0%	15	30.0%
12	41	82.0%	9	18.0%
13	40	80.0%	10	20.0%
14	36	72.0%	14	28.0%
15	33	66.0%	17	34.0%
16	23	46.0%	27	54.0%
17	43	86.0%	7	14.0%
18	38	76.0%	12	24.0%
19	39	78.0%	11	22.0%
20	32	64.0%	18	36.0%
21	27	54.0%	23	46.0%
22	30	60.0%	20	40.0%
23	32	64.0%	18	36.0%
24	21	42.0%	29	58.0%
25	20	40.0%	30	60.0%
26	12	24.0%	38	76.0%
27	16	32.0%	34	68.0%
28	43	86.0%	7	14.0%
29	42	84.0%	8	16.0%
30	39	78.0%	11	22.0%
31	38	76.0%	12	24.0%
32	15	30.0%	35	70.0%
33	13	26.0%	37	74.0%
34	9	18.0%	41	82.0%
35	8	16.0%	42	84.0%
36	11	22.0%	39	78.0%

37	30	60.0%	20	40.0%
38	28	56.0%	22	44.0%
39	26	52.0%	24	48.0%
40	32	64.0%	18	36.0%
41	21	42.0%	29	58.0%
42	8	16.0%	42	84.0%
43	18	36.0%	32	64.0%
44	19	38.0%	31	62.0%
45	12	24.0%	38	76.0%
46	6	12.0%	44	88.0%
PROMEDIO	26	52.1%	24	47.9%

De la Tabla N°15 se puede deducir que en promedio el 51.1% de los trabajadores administrativos encuestados tiene conocimiento sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones con que cuenta la municipalidad en el desarrollo de sus labores administrativas y otro 47.9%, no tiene conocimiento sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones con que cuenta la municipalidad en el desarrollo de sus labores administrativas

➤ Prueba de Hipótesis General:

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones influye directamente en la mejora de la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Punchana.

Tabla N°17

Distribución de las frecuencias y porcentajes de los indicadores de la Variable Dependiente: Gestión Municipal

INDICADORES	NUNCA		CASI NUNCA		ALGUNAS VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Acceso a la información	120	24.0%	115	23.0%	100	20.0%	90	18.0%	75	15.0%
Eficiencia de los Procesos	95	19.0%	130	26.0%	110	22.0%	100	20.0%	65	13.0%
Eficacia de los Procesos	80	16.0%	135	27.0%	100	20.0%	105	21.0%	80	16.0%
Tiempo de los Procesos	55	11.0%	115	23.0%	115	23.0%	115	23.0%	100	20.0%
Satisfacción de los usuarios	80	16.0%	90	18.0%	140	28.0%	110	22.0%	80	16.0%
Promedio	86	17.2%	117	23.4%	113	22.6%	104	20.8%	80	16.0%

Fuente: Elaboración Propia

$p = 23.40\%$ (Mayor Prevalencia de valor Casi Nunca Tabla N°16)

$x = 32.66\%$ (Mayor Prevalencia del valor Algunas Veces Tabla N°10)

$X > p$; ($0.327 > 0.234$), quiere decir que la cola está a la derecha en una base a la distribución de las muestras de los Usuarios de la municipalidad distrital de Punchana.

Por lo tanto:

El resultado de la Prueba de hipótesis general sería:

H1: $X > p$, de ello se determina que el uso de las tecnologías de información y comunicación influye directamente en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Punchana en un porcentaje mayor.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Capítulo V. Discusión, conclusiones y recomendaciones

5.1. Discusiones:

- ✓ Del mismo modo que **Espinosa (2017)**, en su tesis doctoral “concluye que la incursión de las TIC en las organizaciones enfrenta un nuevo modelo de competencia y de gestión, el interés por la aplicación de estas tendencias es en la administración electrónica, el uso del Internet ofrece al mundo de los negocios una nueva infraestructura practica y de gran capacidad, con múltiples funciones, del mismo modo en nuestra investigación logramos demostrar el nivel de influencia que tienen el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones es de proyección a mejorar todos lo procesos y por ende dar una mejora atención a los usuarios.
- ✓ Del mismo modo que **Castillo (2018)**, en su tesis denominada “Los factores que determinan una buena gobernabilidad a nivel local y su relación con las TIC, para aumentar el conocimiento”, sobre esta relación los aspectos más considerados fueron: descentralización, participación ciudadana, transparencia y movimientos de base, experiencias alternativas, participación popular y redes de movimientos sociales.- En nuestra investigación se pudo determinar que si no se realiza la inversión en tecnologia y en la capacitación de ella no se podrá mejorar la gobernabilidad y por ende el servicio que se brinda a los usuarios también será pésimo .
- ✓ Del mismo modo que **Tinsec (2018)** En su trabajo de investigación propuso una aplicación web para los procesos del área de tributación en una municipalidad distrital de la ciudad de Chiclayo, el cual se demostró que se reduce el tiempo de atención de los contribuyentes en el área de tributación, la implementación de aplicaciones o programas que ayuden agilizar y automatizar los procesos administrativos deben ser de manera continua en todas las organizaciones.
- ✓ Del mismo modo que **Ramirez (2010)**, en su tesis titulada “Nivel de conocimiento de los funcionarios y uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en la Municipalidad Provincial del Santa de la ciudad de

Chimbote en el año 2010", establece que el Uso inadecuado de las TIC por parte de los funcionarios, crea riesgos en la calidad de servicio al público en general, riesgo en la integridad de la información, en nuestra investigación logramos determinar que la capacitación al personal que labora en una entidad en el uso de las tecnologías de la información es primordial para lograr la eficiencia y eficacia en la atención de los usuarios en los tramites y procesos que realiza en la municipalidad.

5.2. Conclusiones

- ✓ Se logro evaluar el nivel de Aplicación de las tecnologías de información y comunicaciones en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Punchana, teniendo como resultado que la municipalidad no realiza inversión continua en tecnologia de la información y comunicaciones, y tampoco realiza capacitación continua a su personal administrativo.
- ✓ Se logro evaluar el nivel de conocimiento de las tecnologías de la información y comunicaciones en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Punchana, en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, llegando a la conclusión que el nivel de conocimiento de los trabajadores administrativos en el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones es bajo.
- ✓ Se logro evaluar el Nivel de Ejecución de Procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Punchana donde se concluyó que la velocidad en la que se realiza en los procesos administrativos que se brinda a los usuarios es en promedio lento debido a que pocos utilizan las tecnologías de la información y comunicaciones para realizar sus actividades administrativas.
- ✓ Se logro evaluar el Nivel de Satisfacción de los Usuarios en los procesos administrativos que se realiza en la Municipalidad Distrital De Punchana, llegando a la conclusión que la percepción que tienen los usuarios de la atención que brindan los trabajadores administrativos es regular ya que existe un poco de demora en la ejecución de los procesos.

5.3. Recomendaciones:

- ✓ Los directivos de la Municipalidad Distrital de Punchana deben realizar más inversión en Tecnologías de la Información y comunicaciones de manera continua.

- ✓ Los directivos de la Municipalidad Distrital de Punchana deben adquirir software que automaticen y agilicen la gestión de sus procesos administrativos.

- ✓ Se debe capacitar constantemente al personal administrativo en el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones.

Referencias Bibliográficas

-) Ramirez, María (2017, P.32) Tesis: Calidad De Vida Y Gestión Municipal De Los Colaboradores De La Municipalidad Distrital De Cajay – Huari - Ancash, En El Año 2017”, recuperado de:
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/863/TFCE-01-15.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
-) Erika Martínez (2018) Artículo: Las tecnologías de la Información y Comunicaciones” recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-tic.html>.
-) (Mendoza, 2010) Artículo: La Gestión Municipal En El Marco Del Plan De Desarrollo Local Concertado Del Distrito De San Andrés De Cutervo- Cajamarca, Años 2007-2010, recuperado de:
http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2011/ahv/marco_teorico.html
-) Merino (2012, P.25): Tesis “"Tecnologías De Información Y Comunicación En La Gestión Municipal Del Distrito De Colcabamba, 2012" recuperado de:
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/706/TP%20-%20UNH.%20%20SIST.%200004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
-) Pariaton (2018, P.28); Tesis “Nivel De Gestión Del Dominio Planificación Y Organización De Las Tecnologías De Información Y Comunicaciones (Tic) En La Municipalidad Provincial De Piura En El Año 2015. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/793/GESTION_%20TIC_PALACIOS%20_VILLALTA_YIMMY_%20ALI%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿Cuál es la influencia que tiene el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la gestión de la municipalidad distrital de Punchana?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel de Aplicación de las tecnologías de la información y comunicaciones en la gestión de la Municipalidad Distrital de Punchana?</p> <p>¿Cuál es el nivel de conocimiento de los funcionarios y Usuarios de la Municipalidad Distrital de Punchana en el uso de las tecnologías de la información?</p>	<p>General Determinar el tipo de influencia que tiene el uso de las tecnologías de información y comunicación en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Punchana en el año 2019.</p> <p>Específicos Evaluar el nivel de Aplicación de las tecnologías de información y comunicaciones en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Punchana. Evaluar el nivel de conocimiento de las tecnologías de la información y</p>	<p>H1: El uso de las tecnologías de información y comunicación influye directamente en la gestión en la Municipalidad Distrital de Punchana.</p> <p>H0: El uso de las tecnologías de información y comunicación no influye directamente en la gestión en la Municipalidad Distrital de Punchana.</p>	<p>Variable Independiente (X): Uso de las tecnologías de la Información</p> <p>Variable Dependiente (Y): Gestión Municipal</p>	<p>Nivel de Aplicación</p> <p>Nivel de Conocimiento</p> <p>Servicios a Usuarios</p> <p>Ejecución de Procesos administrativos</p>	<p>Cantidad de Hardware</p> <p>Cantidad de Software</p> <p>Frecuencia de Uso</p> <p>% de Cursos de Capacitación</p> <p>% de conocimiento de base de datos</p> <p>% de conocimiento de redes y telecomunicaciones</p> <p>% de conocimiento de diseño web</p> <p>% de conocimiento de internet</p> <p>% de Acceso a la Información</p> <p>% de Satisfacción de los usuarios</p> <p>% de Eficacia de los Procesos</p> <p>% de Eficiencia de los Procesos</p> <p>% de Tiempo de los Procesos</p>	<p>Tipo de Investigación Descriptiva Correlacional</p> <p>El diseño de la investigación es de tipo no experimental: Corte transversal y correlacional.</p> <p>La representación gráfica es la siguiente:</p> <p style="text-align: center;">DIAGRAMA</p> <p style="text-align: center;">M1 ----- O1xyz M2 ----- O2xyz</p> <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> M1 y M2: Representa las muestras seleccionadas de estudio <input type="checkbox"/> O1 y O2: Observaciones o mediciones aplicadas a cada una de las muestras <input type="checkbox"/> x,y,z: son las variables controladas <p>Población y Muestra Funcionarios y Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Punchana Usuarios de los servicios de la municipalidad</p> <p>Técnica de Recolección de Datos: La Encuesta</p> <p>Instrumento de Recolección de Datos: El Cuestionario</p> <p>Procedimiento de Recolección de Datos:</p>

<p>¿Cuál es el Nivel de Ejecución de Procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Punchana?</p> <p>¿Cuál es el Nivel de Satisfacción de los Usuarios en los procesos administrativos que se realiza en la Municipalidad Distrital De Punchana?</p>	<p>comunicaciones en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Punchana, en el uso de las tecnologías de la información y comunicación.</p> <p>Evaluar el Nivel de Ejecución de Procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Punchana.</p> <p>Evaluar el Nivel de Satisfacción de los Usuarios en los procesos administrativos que se realiza en la Municipalidad Distrital De Punchana.</p>					<p>Aplicación de cuestionario Procesamiento y Análisis de Datos La Información será procesada en software estadístico, cuyos resultados serán clasificados en cuadros y gráficos estadísticos.</p>
---	--	--	--	--	--	--

**Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.
ENCUESTA N°01**

EVALUACION DE VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN MUNICIPAL

FEHA: ___/___/___

Las respuestas que usted brinde al siguiente cuestionario será confidencial, es muy importante que responder a las preguntas para que nos ayude a realizar una investigación sobre la influencia del uso de las tecnologías de la información y comunicaciones en la gestión de la municipalidad distrital de Punchana.

Para cada pregunta le presentamos cinco alternativas: Nunca, Casi Nunca, Algunas veces, Casi Siempre, Siempre, marque con una X en la alternativa que crea conveniente.

Gracias por su atención y su ayuda.

N°	PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
ACCESO A LA INFORMACIÓN						
1	Cuando realiza su trámite los trabajadores de la municipalidad le brindan la información que necesita					
2	Accede al portal web de la municipalidad para buscar información sobre sus trámites que desea realizar					
EFICIENCIA DE LOS PROCESOS						
3	Para hacer su trámite en la municipalidad se optimiza los procesos					
EFICACIA DE LOS PROCESOS						
4	Los procesos que realiza en el trámite son precisos en la municipalidad					
TIEMPO EN LOS PROCESOS						
5	El tiempo que demora sus trámites son rápidos					
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS						
6	Le atienden amablemente					
7	Le complace la respuesta que recibe de los trabajadores de la municipalidad					
8	cuando realiza alguna gestión en la municipalidad sale conforme					

ENCUESTA N°02

EVALUACION DE VARIABLE DEPENDIENTE: USO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES: NIVEL DE APLICACIÓN

FEHA: ____/____/____

Las respuestas que usted brinde al siguiente cuestionario será confidencial, es muy importante que responder a las preguntas para que nos ayude a realizar una investigación sobre la influencia del uso de las tecnologías de la información y comunicaciones en la gestión de la municipalidad distrital de Punchana.

Para cada pregunta le presentamos dos alternativas: Si y No, marque con una X en la alternativa que crea conveniente.

Gracias por su atención y su ayuda

N°	PREGUNTAS	SI	NO
USUARIOS			
1	Utilizan el teléfono y fax para comunicarse con los usuarios		
2	Utilizan el correo electrónico para comunicarse con los usuarios.		
3	Utilizan internet para obtener información de los usuarios.		
4	Disponen de una página en internet en la que hay información de la institución y son compartidas con los usuarios.		
5	Los usuarios pueden realizar consultas enviando un correo electrónico desde la página web de la institución.		
6	Analizan periódicamente la información acumulada en bases de datos sobre los usuarios para mejorar la atención al usuario.		
7	Cuentan con sistemas que emiten automáticamente la información, a partir de la información almacenada sobre sus usuarios.		
8	Los usuarios pueden realizar sus consultas a través de la página web de su institución.		
9	Los usuarios pueden acceder a través de la página de internet de la institución a información sobre la situación de su solicitud/o trámite.		
10	Disponen de bases de datos de usuarios únicas, que permiten compartir la misma información en toda la institución.		

N°	PREGUNTAS	SI	NO
PROVEEDORES			
11	Utilizan el teléfono para comunicarse con los proveedores		
12	Utilizan el correo electrónico para comunicarse con sus proveedores.		
13	Utilizan internet para la búsqueda de información sobre sus proveedores		

N°	PREGUNTAS	SI	NO
TRABAJADORES			
14	Disponen de computadoras con programas de oficina		
15	usa el correo electrónico para comunicarse dentro de la institución		
16	Cuentan con un programa de planillas		
17	Tiene una intranet		
18	Cuenta con un programa contable		
19	Puede acceder a los sistemas fuera de la municipalidad		
20	Cuenta con un sistema de información de recursos humanos		
21	Realiza Videoconferencias, video llamadas desde su computador		

N°	PREGUNTAS	SI	NO
OTRAS PERSONAS			
22	Usa el teléfono para comunicarse con otras entidades		
23	Usa el internet para intercambiar información con otras entidades		
24	Usa internet para buscar información de interés de otras entidades		
25	Usa internet para buscar información sobre eventos laborales o capacitación		
26	Intercambia información con otras entidades a través de correo electrónico		

ENCUESTA N°03

EVALUACION DE VARIABLE DEPENDIENTE: USO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES: NIVEL DE CONOCIMIENTO

FEHA: ____/____/____

Las respuestas que usted brinde al siguiente cuestionario será confidencial, es muy importante que responder a las preguntas para que nos ayude a realizar una investigación sobre la influencia del uso de las tecnologías de la información y comunicaciones en la gestión de la municipalidad distrital de Punchana.

Para cada pregunta le presentamos dos alternativas: Si y No, marque con una X en la alternativa que crea conveniente.

Gracias por su atención y su ayuda

N°	PREGUNTAS	SI	NO
CAPACITACIÓN			
1	Se capacito en Ofimática		
2	Se capacito en Base de datos		
3	Se capacito en búsqueda de información en Internet		
4	Se capacito en manejo de páginas web		
5	Se capacito en manejo de redes		
6	Se capacito en manejo de sistemas informáticos		
7	Conoce las funciones del editor de texto		
8	Conoce las funciones de editor de calculo		
9	conoce las funciones del editor de presentaciones		
10	Sabe insertar imágenes en las diapositivas		
11	Sabe dar formatos a los textos		
12	Sabe editar formato de párrafo en el editor de texto		
13	Sabe configurar página en el editor de texto		
14	Sabe insertar viñetas en el editor de texto		
15	Sabe realizar revisión ortográfica en el editor de texto		

N°	PREGUNTAS	SI	NO
24	Sabe diseñar y crear una base de datos		
25	sabe relacionar e ingresar una base de datos		
26	Sabe crear formularios		
27	Identifica los pasos para crear consultas y vistas a datos.		
28	Sabe utilizar un navegador de internet		
29	Sabe utilizar un buscador de internet		
30	Sabe crear una cuenta de correo electrónico		
31	Sabe adjuntar un archivo en un correo electrónico		
32	Sabe utilizar un servidor ftp		
33	Identifica los pasos para crear una página web sencilla.		
34	Sabe crear una página web		
35	Sabe crear una página web dinámica		
36	Sabe crear un blog		
37	Describe las ventajas que tiene el uso de una red de comunicaciones.		
38	Describe el procedimiento para conectar el cable de red a su computador.		
39	Identifica el mecanismo para compartir recursos de otros computadores de la red (hardware y software).		

16	Sabe crear enlaces y hipervínculos en el editor de texto			40	Describe el proceso de asignación de IP de su computador y la configuración a internet		
17	Sabe guardar un archivo			41	Identifica el mecanismo de envío mensajes a los otros computadores de la red.		
18	Sabe mandar a imprimir un documento desde los editores			42	Relata el procedimiento para realizar el diseño físico de una red.		
19	sabe crear y modificar filas y columnas en la hoja de calculo			43	Enumera los pasos a seguir para realizar la configuración de una red.		
20	Sabe asignar un formato al grupo de celdas en la hoja de calculo			44	Identifica los pasos para realizar programas sencillos de manejo de base de datos.		
21	Sabe insertar un gráfico en la hoja de calculo			45	Sabe crear un reporte de una base de datos		
22	conoce las funciones estadísticas de la hoja de calculo			46	Sabe manejar una red		
23	Sabe poner estilos y diseños en las diapositivas						

Anexo 3: De la Redacción

Figura N°01

Foto de Entrada de la Municipalidad Distrital de Punchana



Fuente: Propia

Figura N°02

Foto: Atención al Público en la Municipalidad Distrital de Punchana

