



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Plan de Capacitación sobre manejo de las TIC's para una mejor atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

García Céspedes, Eliana Maritzell (orcid.org/0000-0003-2573-7028)

ASESOR(ES):

Dr. Chero Zurita, Juan Carlos (orcid.org/0000-0003-3995-4226)

Dr. Carmona Brenis, Marco Antonio (orcid.org/0000-0002-1993-3455)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente proyecto de investigación a Dios por darme siempre la fortaleza y salud para continuar con cada una de mis metas, a mis padres Miguel Ángel y Miriam Esperanza, por ser el mejor ejemplo de valores, esfuerzo, fortaleza y perseverancia.

A mi pequeña y adorada hija Aylen Sarumy, por ser mi más grande motor mi motivo; y a mis hermanos Miguel, Irina y Angie, por su cariño, y apoyo incondicional.

La autora.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por la vida, sabiduría y la salud. A mis amados padres, hija y hermanos, por su apoyo, comprensión y amor incondicional. Asimismo, al Mg. Jorge Albarrán Gil, por aportar con sus conocimientos y apoyo en esta investigación; a mis amigos, colegas, docentes y asesor por sus aportes, conocimientos y el apoyo brindado, los cuales han contribuido en mi investigación. A todos y cada uno de ellos mi gratitud y muestras de estima personal.

La autora.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
VIII. PROPUESTA.....	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33
ANEXOS.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de la dimensión igualdad de la variable mejor atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque	17
Tabla 2: Nivel de capacidad de respuesta de la variable mejor atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.....	18
Tabla 3: Nivel de mejor atención a de la variable mejor atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.	19
Tabla 4: Nivel de la variable Mejor atención al ciudadano.	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diseño de Investigación	13
Figura 2: Diseño de propuesta de Plan de capacitación sobre manejo de TIC's para una mejor atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.	32

RESUMEN

La presente investigación es de tipo básica, su diseño fue no experimental, por cuanto las variables no han sido manipuladas ni alteradas, de corte transversal por cuanto se efectuará la recolección de datos en un tiempo determinado; la muestra para la presente investigación será una parte de la población haciendo un total de 25 trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque a los que se aplicará la encuesta, el hecho de saber el tamaño de la población, permite que la muestra se establezca con facilidad. **Los resultados indicaron:** Los valores mayores de la segunda variable mejor atención al ciudadano, corresponden al 48% que indica que es un nivel regular; en cuanto a las frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable, se percibe lo siguiente: Los porcentajes más altos, en la dimensión igualdad con un 60% para el nivel Regular; mientras que para la dimensión capacidad de respuesta corresponde 72% para el nivel Regular; y para la dimensión mejor atención corresponde 64% para el nivel Regular. Se llegó a la conclusión que como aporte se procedió a proponer un plan de capacitación sobre manejo de TIC's para mejorar la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.

Palabras clave: Manejo de TIC's, mejor servicio, modernización y plan de capacitación.

ABSTRACT

The present investigation is of a basic type, the research design was non-experimental, since the variables have not been manipulated or altered, cross-sectional, since the data collection will be carried out in a determined time; the sample for the present investigation will be a part of the population, making a total of 25 workers from a district municipality of Lambayeque to whom the survey will be applied. Knowing the size of the population allows the sample to be easily established. **The results indicated:** The highest values of the second variable, better attention to the citizen, correspond to 48%, which indicates that it is a regular level; Regarding the frequencies and percentages of the dimensions of the variable, the following is perceived: The highest percentages, in the equality dimension with 60% for the Regular level; while for the response capacity dimension, 72% corresponds to the Regular level; and for the best care dimension, 64% corresponds to the Regular level. It was concluded that as a contribution, a training plan on ICT management was proposed to improve citizen service in a district municipality of Lambayeque.

Keywords: ICT management, better service, modernization and training plan.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente nos encontramos en la era tecnológica o de revolución digital, la cual nos permite estar conectados, intercambiar datos y transferir información de un lugar a otro a través de cualquier dispositivo móvil o electrónico, sin importar el espacio o lugar, esta globalización y desarrollo mundial, forma parte del gobierno electrónico, el cual busca mejorar las funciones del Estado a través del uso las TIC's, a fin de que las entidades puedan prestar un mejor servicio a los ciudadanos (Manríquez, 2018).

Más aún si a nivel internacional, Mohammed et al. (2020) explican que existen deficiencias en la implementación del gobierno electrónico, y estas se deben a la falta de compromiso y acciones que imposibilitan que las entidades brinden un servicio eficiente. Por otro lado, Gonzales et al. (2020) indican que en el Gobierno Central de Chile se han ejecutados estrategias, pero a pesar de ello, se evidencia una gran falta de manejo tecnológico. Asimismo, en Latinoamérica se presentó una crisis notoria en cuanto al grado de competencias digitales en su sector público. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2021) de un total de 718 funcionarios públicos que participaron en un proyecto de tecnología, el 64% sufrió inconvenientes por la falta de competencias digitales, el 51% asumieron que tenían un déficit profundo o muy profundo respecto al análisis de datos y el 40% indica falta de preparación en temas de programación y desarrollo de software.

Romero (2017) manifiesta que, un Estado Moderno, trae consigo un proceso de cambio o revolución integral de la gestión pública, a nivel estructural y operacional, permitiendo con ello cumplir sus objetivos, enfocándose en la obtención de resultados positivos y el cumplimiento de las expectativas y necesidades a favor de los ciudadanos; cambio que permite la implementación del gobierno digital y con ello el manejo correcto de las TIC's, brindándose un servicio moderno, eficiente, eficaz, inclusivo, descentralizado y transparente, efectuado a través de la simplificación administrativa, el cual genera o trae a colación la confianza del ciudadano hacia la administración pública.

En el contexto nacional, Santivañez (2020) en el cargo de Vicerrector académico de la Universidad San Ignacio de Loyola (USIL) explicó que la revolución o reforma tecnológica implica a todos por ser considerados especie; y es consciente que modificar hábitos y costumbres es una variable complicada a tener en cuenta; más aun si se tiene en cuenta que la capacitación para el manejo de las TIC's en los adultos es de gran importancia, debido a que el nivel de dificultad será mayor del que podrían percibir los más jóvenes, y respecto a las responsabilidades laborales, se suele invertir en personal externo para hacerse cargo de los mismos.

Por ello, esta investigación tiene por objetivo diseñar como propuesta un plan de capacitación para los trabajadores en una municipalidad distrital de Lambayeque sobre el manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC's, teniendo como sustento el grado de conocimiento que actualmente tienen los trabajadores con respecto al manejo de las TIC's, ello permitirá crear un entorno de aprendizaje, desarrollar y fortalecer las capacidades del trabajador y la utilización eficiente de los material tecnológicos que dispone la entidad, y una mejor calidad de servicio; asimismo, se plantea la siguiente propuesta: Un plan de capacitación sobre manejo de las TIC's para una mejor atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.

Formulación del Problema: ¿De qué manera, el plan de capacitación sobre manejo de las TIC's mejorará la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque?

El valor práctico de este estudio radica en que, este trabajo permitirá tener un modelo de plan de capacitación sobre el manejo de las TIC's en una municipalidad distrital de Lambayeque para una mejor atención al ciudadano, a través del acceso a los medios tecnológicos y/o digitales. La relevancia social está dada porque la propuesta del plan de capacitación sobre manejo de las TIC's en una municipalidad distrital de Lambayeque, tendría un efecto positivo, porque mejoraría la atención al ciudadano y la percepción de la entidad, basado

en la mejor identificación con las necesidades de la entidad, mejor servicio y resultados satisfactorios. El valor teórico consistirá en conseguir los logros, además, pueden ser considerados como conocimientos teóricos, cuestionarios adaptados para los programas de capacitación para el manejo de las TIC's y evaluación de la satisfacción en base a resultados.

En ese sentido, la investigación se estableció como objetivo general: Proponer un plan de capacitación sobre manejo de las TIC's en una municipalidad distrital de Lambayeque para una mejor atención al ciudadano; y como objetivos específicos: i) Analizar por medio de un diagnóstico situacional el conocimiento de los trabajadores sobre manejo de las TIC's en una municipalidad distrital de Lambayeque y su alineamiento con el plan estratégico; ii) Elaborar un plan de capacitación sobre manejo de las TIC's, para mejorar la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque; y iii) Validar el plan de capacitación sobre manejo de TIC's para una mejor atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.

Así mismo, la Hipótesis general fue H1: El plan de capacitación sobre manejo de las TIC's mejorará la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación, tiene como enfoque desarrollar de que forma el manejo de información de las TIC's por los trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque, permite lograr una atención eficiente en beneficio del ciudadano.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD, 2018) indica que, el gobierno digital se presenta en las entidades públicas a través de TIC's; con la finalidad permitir una comunicación dinámica, adecuada y asertiva entre los ciudadanos y la administración pública, donde el manejo de las tecnologías, se caracterice porque el acceso al servicio sea rápido, inmediato, sencillo, eficiente, eficaz, menos costoso, inclusivo y transparente, dejando atrás las técnicas y/o métodos de comunicación más tardados para comunicarse, reemplazándolos por medios electrónicos que permitirán la interacción sin límites de tiempo y lugar; situación con la que Lagorreta (2021) concuerda, al manifestar que, las TIC's al facilitar procesos de comunicación inmediatos y efectivos, han sido utilizados por las personas y también han sido aprovechados por las instituciones, aprovechando con ello sus beneficios y aplicándolos a su campo de acción.

Arcentales & Gamboa (2019) mencionan en su investigación que, el impacto de gobiernos electrónicos en el que se hace uso de las TIC's a nivel de la gestión de Ecuador, constituye un cambio considerable en cada uno de sus niveles, así como un cambio de paradigma de la tradicional manera en la que se lleva a cabo la gestión gubernamental, siendo que su uso conlleva a incrementar la participación de los ciudadanos, permitiendo con ello generar un mejor servicio, caracterizado por la transparencia, eficiencia y veracidad a los procesos realizadas por las entidades públicas.

Tal es así que el autor Sandoval et al. (2018) manifiestan que, en México se han venido desarrollando diversas estrategias para avanzar y mejorar la calidad del servicio público que deben brindar los Estados a todos sus

ciudadanos, donde se implantaran ciertos principios y prácticas respecto al gobierno digital, situación que está descrita en el artículo científico denominado: Construyendo Estrategias de Gobierno Digital. Principios y prácticas, en el cual se concluyó que, el Estado de México elaboró un Plan Nacional de Desarrollo para los años 2013-2018 con la finalidad de que se pueda acelerar la inserción de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, indicando que, uno de los más grandes logros ha sido la Ventanilla Única Nacional, a través de la cual los usuarios pueden realizar trámites y obtener información del gobierno, sin embargo dicho artículo señala que la agilidad no se da de la misma forma en los municipios, debido a deficiencias en la infraestructura, el financiamiento y por la falta de capacitación servidores, funcionario o personal administrativo.

Asimismo, León (2018) expresa que, las TIC's actualmente son instrumentos muy importantes para el crecimiento de las instituciones y organizaciones como las entidades municipales, pues por medio de ellas, se busca dar una respuesta oportuna y un servicio eficiente para así atender a las necesidades del ciudadano, permitiendo con ello conectar a los ciudadanos con las actividades y servicios de la entidad municipal, así como la mejora en el desarrollo de los proyectos y de los procesos administrativos, y las reformas estructurales.

También, Lagorreta (2021) señala que, en el sector público, se ha notado una nueva forma de gestión pública, en la que se utiliza los beneficios de la tecnología para poder dar una mejor atención ciudadana, y es que, al usar las nuevas TIC's o plataformas digitales, se afianzan las nuevas modalidades de comunicación e interacción entre el gobierno y el ciudadano, a través de mecanismos digitales para el acceso a la información y la transparencia.

Pérez et al. (2021) en su artículo científico, acogen diferentes datos y argumentos, ello con el fin de que, por medio de las TIC's se logren eliminar brechas digitales entre la población rural que está conformada por los campesinos y las grandes ciudades de Colombia, país en el que se evidencia que la población rural ha vivido por muchos años excluidos de los servicios

esenciales, debido al difícil acceso territorial, asimismo se expresa la forma de implementación estrategias digitales del campo colombiano, las cuales fueron planteadas en la mesa de diálogo de la Habana hasta los recientes aciertos y retrocesos de la Política Pública de Gobierno Digital en el marco de la crisis que se ha vivido en al COVID-19.

Cuadros (2021) en investigación concluyó que el uso de las TIC's influye en el desempeño laboral de los trabajadores y también en la eficiencia, competencias y calidad, sugiere capacitar en el uso de las TIC's a los trabajadores de la entidad municipal; y Salazar (2021) en su proyecto, concluyó que es importante para la gestión, incluir a las TIC's como elemento fundamental del plan estratégico institucional, y como apoyo de la gestión estatal eficaz y transparente.

En cuanto a la variable mejor atención del ciudadano, se tiene que, la pandemia covid -19, que se dio a nivel mundial, trajo consigo el distanciamiento social y el trabajo remoto, y al igual que muchos países, Perú fue uno de los que no tuvieron la infraestructura y medios para afrontarla, ante ello, los autores Lorca et al. (2022) en su artículo científico, llegan a la conclusión, que se obtuvieron buenos resultados en la tele rehabilitación, prueba de ello es la satisfacción que se obtuvo por parte de los usuarios al haberles brindado un servicio cuando se estaba dando el distanciamiento social en tiempos de pandemia.

Asimismo, Alvarado (2021) en su investigación, concluyó que existe relación directa entre el gobierno abierto y la administración o gestión municipal durante la pandemia en la urbanización Olimpo, debido a que la crisis por el covid-19, trajo consigo la modernización y el acondicionamiento urgente y obligatorio en herramientas tecnológicas.

En la presente investigación se ha establecido como objetivo proponer un plan de capacitación sobre manejo de las TIC's en una municipalidad distrital de Lambayeque y la atención del ciudadano y para ello en la

investigación se trata de comprobar la importancia y satisfacción que se genera en el servicio brindado al ciudadano, a través de las TIC's; pues tal como lo señala Correa et al. (2019) en su artículo, el gobierno digital fortalece la confianza pública y acerca más al Estado con el ciudadano a través del uso adecuado de las TIC's, siendo necesario para ello el uso de estrategias o técnicas de gobernanza, las cuales implican que el trabajador o funcionario público tome en cuenta la modernización del Estado, contando con la capacitación necesaria y el material logístico adecuado, para brindar un mejor servicio en beneficio del ciudadano; y concluye que, afirmando que la influencia y adopción del gobierno digital en distintos países ayuda a aproximar a los ciudadanos con el Estado, porque aumenta la transparencia y mejora los servicios.

Asimismo, el autor Villanueva (2022) concluye que luego del análisis se ha tenido como resultado que, la satisfacción del usuario, ha permitido identificar que no se está tomando en cuenta los derechos, respeto, valoración del usuario; siendo necesario para ello, según el autor Mechán (2020) incentivar las capacitaciones para que el personal de la entidad, aumente sus capacidades, se innove y haga uso correcto de las TIC's, situación que va a la par con la actualización y mantenimiento de los medios tecnológicos con los que se cuentan actualmente, porque tal como lo afirma Montalvo (2020) los funcionarios con conocimiento actualizado de tecnologías de la información y comunicación brindarán una adecuada atención y ejercerán bien sus funciones siendo importante por ello, la implementación de las herramientas tecnológicas en la institución.

Silva (2018) indica que las TIC's, son consideradas herramientas que simbolizan un acumulado de tecnologías que presentan como denominador común el uso del código binario (bit) para representar y trabajar información de manera digital; en esa misma línea, Juárez (2022) ha señalado que el Gobierno Digital se debe dar a través de una reorganización estructural, además se deben crear las ventanillas únicas; asimismo precisa que se debe usar la firma digital y contar con servidores que estén capacitados y que tengan habilidades

digitales para conseguir los resultados que se espera al implementarse la virtualidad en los gobiernos locales, por ello las entidades públicas deben de aplicar las técnicas adecuadas, capacitando al personal y dándole el material logístico adecuado para de esta manera brindar un servicio eficiente en beneficio del ciudadano.

Espíritu (2018) explica las teorías sobre las TIC's, siendo la primera la teoría llamada significativa de David Ausubel, quien señala que las TIC's son medios eficaces para la evolución de enseñanza aprendizaje, realizada través del ordenador u otros recursos TIC's; la tercera teoría es el Constructivismo de Papert, en ella manifiesta que por medio de la PC se tuvo varios logros, tal como la asistencia, además es conocido porque desarrolló varios programas referidos a las TIC's y la instrucción, ejemplo de ello es el programa LOGO.

Asimismo, la cuarta es la Teoría del Conocimiento Operante de Skinner, quien fue pionero en la utilización de ordenadores para la enseñanza y el aprendizaje programado, concluyendo que es importante aportar tanto al individuo como a la sociedad.

Que, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, determina que el Sistema de Modernización de la administración pública fomenta reformas en todos los ámbitos de la administración pública, y estas son aplicables a todas las entidades y niveles de gobierno, reformas que son necesarias para implementar una Gestión por Resultados.

El proceso de Modernización del Estado Peruano declarado a través de la Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública – Ley N°27658, tiene como objetivo mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano, y para la realización y efectividad de la finalidad de este proceso se necesitan cambios para mejorar la Gestión Pública, repercutiendo en las Políticas públicas pues habrá mayor eficiencia del por parte del Estado, al estar enfocada en la obtención de resultados, siendo

un requisito indispensable, tener previamente nociones en TIC's; Ley que ha sido modificada mediante el Decreto Legislativo N° 1446, que establece que el proceso de modernización de la Gestión del estado se sustenta fundamentalmente en ocho acciones.

Asimismo se tiene que, con el Decreto Legislativo N° 1412, se aprueba la Ley de Gobierno Digital, con el objeto establecer el marco de gobernanza del gobierno digital en el Estado y el régimen jurídico para el uso de tecnologías digitales en la Administración Pública en los tres niveles de gobierno; y mediante Decreto Supremo N° 029-2018-PCM, se aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo antes citado, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

Modernización que también encuentra sustento en las siguientes normas: El Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema de Modernización de la gestión pública; Decreto Supremo N° 164-2021-PCM, que aprueba la Política General de Gobierno para el período 2021-2026; y la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2019-PCM-SGP, que aprueban los Lineamientos N° 001-2019-SGP "Principios de actuación para la modernización de la gestión pública".

Es así que, la teoría de la modernización de la gestión pública, hace referencia a las acciones que debe de ejecutar el Estado, modernización que será impulsada a través de órganos competentes, en base a principios y políticas públicas, cambios estructurales, así como el uso de diversas tecnologías, gestión, relacionados con el gobierno y la sociedad (García, 2018).

El autor Morey (2020) propuso un modelo de gestión acorde con la modernización del Estado peruano para mejorar el grado de competitividad en la Gestión Pública, llegando a la conclusión que el 43% indicó que muestra un nivel medio; y respecto a la competitividad en la gestión pública en su

dimensión de presupuesto por resultados corresponde a un nivel medio de 43%.

Cuando nos referimos al Gobierno Digital, en la mayoría de veces se implementa en las zonas urbanas, excluyendo a las zonas rurales y las comunidades nativas, ante esta situación Rodríguez & Rojas (2021) en su tesis de investigación manifiesta que existe una enorme necesidad de implementar políticas sobre inclusión digital, con la finalidad de que permita el acceso e intercambio de información por parte de la colectividad quechua hablante y que ello se debe realizar con el uso adecuado de las TIC's, sin generar rupturas de la cultura y la lingüística, y concluye que si existe relación en las variables de estudio.

El autor Fernández (2018) determinó que la variable gobierno electrónico tenía un porcentaje alto de influencia respecto a la participación ciudadana, obteniendo como resultado un 72.93%, aceptando la hipótesis alterna (H_i).

En la presente investigación es necesario que relacionemos una de las variables estudiadas como es servicio eficiente en beneficio del ciudadano, teniendo en cuenta las dimensiones del modelo Servqual, presentado por Hernández (2021) en el que manifiesta que sirve para medir la calidad del servicio y verificar cuales son las expectativas que tiene el usuario o ciudadano respecto al servicio que quieren alcanzar, dicho modelo contiene 5 dimensiones que son: elementos tangibles (evaluación que hace usuario- cliente respecto a la entidad o empresa); fiabilidad (evaluación que hace el usuario – cliente para establecer si la institución es capaz de darle un servicio de calidad), la capacidad de respuesta (el cliente verifica si la empresa tiene la capacidad de reaccionar de manera rápida a sus necesidades); la seguridad (referida a la atención, conocimiento, habilidades y capacidades que presentan los empleados de la empresa) y por último la empatía (enfocada en la evaluación que el usuario realiza respecto a la atención personalizada que ha tenido).

Es por ello que Oliver (2018) manifestó que la satisfacción no es otra cosa que la respuesta de complacencia que debe tener el cliente o ciudadano, por un servicio brindado de forma adecuada, pues tal como lo expresa Mañas (2017) en su trabajo de investigación, donde recalca que la satisfacción y el bienestar psicológico son precedentes de una buena responsabilidad organizacional que deben tener las entidades o instituciones, esto se debe a que analizó el compromiso que los trabajadores tienen para con todos los administrados y que repercuten de manera positiva en el establecimiento.

El autor Silva & Mori (2020) concluyeron que la investigación ha permitido mejorar la implementación del gobierno digital en la DRE del Callao para la satisfacción de los usuarios.

Díaz & Encomenderos (2022), determinaron que el nivel de satisfacción del usuario en dicha entidad tiene un promedio de 77% en relación a la dimensión servicios de e-gobierno y la satisfacción, siendo que dicha investigación contó con una muestra de 145 usuarios, con muestreo probabilístico, aplicando un cuestionario, determinando que entre ambas variables existen una relación significativa.

En esta investigación se puede determinar que el funcionario público cumple un papel muy importante pues tiene que estar debidamente capacitado y debe de contar con el material logístico necesario para hacer un adecuado uso de las TIC's, y así cumplir con brindar un servicio eficiente y de calidad en beneficio del ciudadano, en el cual generará la confianza debida pues con dicho servicio se ha cumplido con la necesidad o satisfacción del ciudadano, ello en beneficio y desarrollo del distrito, situación que la autora Jiménez (2017) plasma en su trabajo de investigación y en el que establece que existe una relación entre el recurso humano y la satisfacción del ciudadano, la investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, arrojando la prueba de Rho Spearman una buena correlación entre ambas variables que fueron materia de investigación.

Es así que, en los usuarios externos, el grado de satisfacción lo podemos definir como la forma y estilo de cómo se dirige la entidad pública con el fin de hacer posible la eficiencia de todo el trabajo que realizan y que se les encomienda como brazo ejecutor del Estado, a través de los cual se consigue cerrar las brechas sociales en beneficio de la ciudadanía, también se precisa que el servicio debe ir acompañado del buen trato que debe recibir el usuario. El servicio es el cúmulo de todas las actividades que realiza el proveedor con la finalidad de satisfacer a su cliente, considerando que el servicio tiene tres características fundamentales y típicas, primero debemos hacer referencia a la Intangibilidad, precisándose que el servicio no es un objeto sino un beneficio que compra el usuario, como segunda característica la Heterogeneidad, referida al resultado que se espera del servicio dependiendo de quien lo va a llevar a cabo y las circunstancias sobre las que se generan, y; tercero hacemos precisión a la Inseparabilidad, que implica producción y consumo del servicio, los cuales concurren de manera simultánea.

Por ello se adopta lo indicado por Blas et al. (2022) quien manifiesta que para lograr la modernidad de la estructura institucional del Estado, se necesita que se asuman y lleven a cabo diferentes acciones, asimismo es necesario que todos participen en la implementación de las políticas públicas que permitan la innovación y actualización de la gestión, a fin de contar con un sistema moderno e idóneo, con personal que tenga conocimiento en herramientas tecnológicas y que sea accesible para lograr una gestión por resultados a través del manejo de las TIC's, e interrelacionado a través aplicativos, para poder brindar un servicio eficiente, enfatizando además que, la mejor atención al ciudadano se ve plasmada en la satisfacción, la cual según los autores Amanullah et al. (2021) deriva de la idoneidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades y expectativas, recomendándose por ello que todos los servidores públicos puedan conseguir a través del logro de los objetivos, esta satisfacción que tanto anhela el ciudadano.

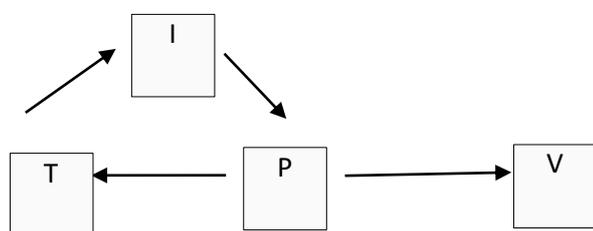
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según su tipo, esta investigación es básica, en tanto se realizará un abordaje teórico y se establecerá su cumplimiento en la entidad que ha sido materia de estudio; y está encaminada a un conocimiento más completo, porque abarca hechos fundamentales de distintos fenómenos, de hechos que son visibles o de las relaciones que se establecen en la Institución. CONCYTEC (2018). En concordancia con lo manifestado por Hernández & Mendoza (2018) el diseño de la investigación, es descriptivo porque mide las variables de estudio de modo individual y tal como lo manifiesta De la Cruz (2022) su enfoque es cuantitativo debido a la utilización de técnicas para recolectar información y para el análisis y verificación de la hipótesis planteada.

Además, la investigación tiene enfoque cuantitativo, será no experimental, con propósito y propuesta, por cuanto las variables no han sido manipuladas ni alteradas, ni han ocasionado cambio alguno; y su instrumento es la encuesta que viene a ser 20 ítems de la variable mejor atención al ciudadano. Su diseño es transversal por cuanto se efectuará la recolección de datos en un periodo determinado (Cabezas et al., 2018).

Figura 1: *Diseño de Investigación*



Donde:

I: Información obtenida

T: Teoría

P: Propuesta

V: Validación del instrumento.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Manejo de las TIC's

- **Definición conceptual:** Castillo (2019) toma como referencia a Alarcón et al. (2013) quien indica que las TIC's, son un cúmulo de herramientas tecnológicas que permiten a un sujeto, desarrollar su capacidad, la cual le faculta a realizar sus actividades con mayor eficiencia y rapidez, a través de la cual puede adquirir, producir, almacenar, tratar, comunicar, registrar y presentar la información, en modo de imágenes, voz, y datos.
- **Definición operacional:** Son tres las dimensiones en las que se agrupan las Tic's, y su evaluación se realizará a través del cuestionario que medirá el manejo de las TIC's por parte de los trabajadores.

Variable 2: Mejor atención al Ciudadano

- **Definición conceptual:** Se ve plasmada cuando sus expectativas han sido alcanzadas o superadas por el servicio brindado.
- **Definición operacional:** Se elaborará un cuestionario, para describir la atención al ciudadano, teniendo en cuenta aquellas dimensiones enunciadas por los autores, mencionados en la definición conceptual, estos cuestionarios serán aplicados a los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Lambayeque.

3.3. Población muestra y muestreo

Para Hernández et al. (2018), la población es considerada el conjunto de unidades de medidas cuantitativas o cualitativas empleadas en la indagación; asimismo, Cabezas et al. (2018) expresa que la población es un grupo de sujetos o cosas que representan a un universo, por ello debe ser delimitada correctamente para que los objetivos sean cumplidos; mientras que la muestra para Arias & Covinos (2021) es, una cantidad poblacional que es seleccionada por el investigador, como un elemento de búsqueda de forma

que a partir de sus antecedentes o datos recolectados logre obtener información representativa y confiable.

La muestra para la presente investigación será una parte de la población haciendo un total de 25 trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque a los que se aplicará la encuesta, el hecho de saber el tamaño de la población, permite que la muestra sea establecida con facilidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la fase de ejecución se utilizará como instrumento un cuestionario, y será aplicado en las instalaciones de una Municipalidad Distrital de Lambayeque, el preciso momento será cuando se administre las encuestas, el mismo que tiene como propósito recolectar valores que están sujetos a lo que las unidades análisis perciben en cuanto a las variables de investigación; y la finalidad se basará en recolectar información objetiva y veraz.

Dicho instrumento ha sido aprobado tal como lo explican Hernández & Mendoza (2018), teniendo en cuenta los criterios de confiabilidad y validez; la confiabilidad hace alusión a realizar una evaluación universal de los componentes que integran la encuesta para así poder obtener información confiable, mientras que la validez hace referencia a que el instrumento de estudio es apropiado para medir variables porque devuelve las estimaciones y se obtienen los resultados esperados, teniendo en cuenta su coherencia y consistencia; y para ello el cuestionario ha sido analizado y aprobado por tres profesionales expertos.

3.5. Procedimientos

En la presente investigación se solicitará la autorización al gerente de la entidad municipal para recolectar la información de las dos variables propuestas de manera presencial.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos obtenidos de los trabajadores de la entidad, se procederá a procesar la información a través del software SPSS versión 26 para obtener datos estadísticos descriptivos tales como tablas de frecuencias y porcentajes, gráficos de las variables y sus dimensiones, los cuales son el sustento para una mejor explicación.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación tal, va acorde con lo señalado por Álvarez (2018) quien indica que una investigación debe regirse por principios éticos, a fin de garantizar el respeto a las creaciones intelectuales, derecho de autoría, siendo probos, auténticos e íntegros; contando con permiso para la aplicación del cuestionario, asimismo Pedraza (2018) explica que los aspectos éticos son fundamentales para la realización de esta investigación, ello en concordancia con lo establecido mediante la Resolución N°0470 de 2022 (UCV) en la que se indica que, se debe actuar respetando los principios integridad y honestidad en las actividades a desarrollar en una investigación científica, primando la veracidad en la ejecución y la difusión de los resultados obtenidos.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan unas tablas que contienen los resultados obtenidos a través del cuestionario referente a la segunda variable, mejor atención al ciudadano, el mismo que ha sido aplicado a 25 trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque, constando de 3 dimensiones y quince ítems, procediéndose a realizar el procesamiento de la información.

Respecto a los resultados obtenidos según el objetivo específico 1, en el cual se ha aplicado como método la escala de valoración de la dimensión igualdad y sus indicadores de la variable mejor atención al ciudadano, el cual es analizar por medio de un diagnóstico situacional el conocimiento de los trabajadores sobre el manejo de las TIC's en una municipalidad distrital de Lambayeque y su alineamiento con el plan estratégico, de los cuales tenemos los siguientes datos:

Respecto a la primera dimensión "Igualdad", se llega a determinar la situación que se muestra a continuación:

Tabla 1

Nivel de la dimensión igualdad de la variable mejor atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque

Nivel	Igualdad (F)	Porcentaje (%)
Bueno	6	24
Regular	15	60
Bajo	4	16
Total	100	100

En la tabla 1, se puede evidenciar que de todos los participantes, la mayoría de ellos se localiza en el nivel regular en un 60%, sin embargo, existe un porcentaje de 24% que se encuentra en el nivel bueno y 16% en nivel bajo, lo que indica que existe un problema en la citada dimensión, debido a que el resultado del nivel regular es muy considerable, y sumado a ello se advierte que un 16% es considerado nivel bajo, estos resultados nos dan a conocer el problema que presenta la citada dimensión, esto ha llevado a cabo a través del cuestionario se ha logrado evidenciar el conocimiento de los trabajadores sobre el manejo de las TIC's en una municipalidad distrital de Lambayeque y su alineamiento con el plan estratégico.

Respecto a la segunda dimensión "capacidad de respuesta", se llega a determinar la situación que se presenta a continuación:

Tabla 2

Nivel de capacidad de respuesta de la variable mejor atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.

Nivel	Capacidad de Respuesta (F)	Porcentaje (%)
Bueno	3	12
Regular	18	72
Bajo	4	16
Total	100	100

En la tabla 2, se puede evidenciar que la mayoría de los participantes se ubica en el nivel regular con un porcentaje de 72%, sin embargo, existe 12% que se encuadra en el nivel bueno y 16 % en nivel bajo, porque con los resultados se evidencia que el porcentaje en el nivel regular y bajo existe un problema en la citada dimensión, debiendo mejorar la atención al ciudadano, respecto a la capacidad de respuesta, para ello los trabajadores o funcionarios

públicos deben tramitar y dar respuesta a los procedimientos administrativos y solicitudes, dentro del plazo establecido por ley, siendo necesario para ello también innovarse y actualizarse en el manejo de las TIC`s.

Respecto a la tercera dimensión “Mejor atención”, se llega a determinar la situación que se presenta a continuación:

Tabla 3

Nivel de mejor atención a de la variable mejor atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.

Nivel	Mejor Atención (F)	Porcentaje (%)
Bueno	8	32
Regular	16	64
Bajo	1	4
Total	100	100

En la tabla 3, se puede apreciar y evidenciar para un nivel medio el porcentaje de un 64%, bueno y 8% en nivel bajo, lo que indica problema en la citada dimensión, debido a que no se cuenta con la implementación, actualización de herramientas tecnológicas, hay falta de conocimiento en TIC`s por parte de los trabajadores y una falta de compromiso con su labor, asimismo se indica que es responsabilidad del titular de la entidad y de los funcionarios de las áreas o sub gerencias competentes el implementar, actualizar, coordinar y gestionar los procedimientos o trámites necesarios para que se lleve a cabo una mejor atención, basada en resultados satisfactorios.

En relación al segundo objetivo específico del análisis, que consiste en elaborar un plan de capacitación sobre manejo de las TIC`s, teniendo en cuenta las diferentes teorías, los aportes de los autores y los resultados obtenidos, los mismos que nos ayudarán a solucionar las diferentes deficiencias que presenta

la entidad municipal y cumplir con los fines y objetivos de la administración o gestión pública.

En relación al tercer objetivo específico es la validación de la presente propuesta de plan de capacitación sobre manejo de TIC's para una mejor atención al ciudadano, estuvo a cargo de profesionales que son expertos conocedores de los temas en gestión pública, los cuales han sido acoplados para obtener información apropiada al momento de valorar los beneficios de la propuesta planteada a fin mejorar la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque, debido a que su conocimiento y experiencia en el tema ayudaron a diseñar, estructurar y desarrollar la propuesta del plan de capacitación para mejorar la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.

Los resultados obtenidos en el objetivo general el cual es proponer un plan de capacitación sobre manejo de las TIC's en una municipalidad distrital de Lambayeque para una mejor atención al ciudadano, en el cual se ha aplicado la escala de valoración a todas las dimensiones e indicadores del cuestionario de la variable mejor atención al ciudadano ver si presenta problema dicha variable, cuales son:

Tabla 4

Nivel de la variable Mejor atención al ciudadano.

Nivel	Mejor Atención al ciudadano (F)	Porcentaje (%)
Bueno	12	48
Regular	11	44
Bajo	2	8
Total	100	100

En la tabla 4, se puede apreciar y evidenciar el nivel bueno en un 48%, sin embargo, existe 44% regular y 8% bajo, lo cual lo sumado niveles regular y bajo hace 52%.

Luego de diagnosticar, se observa que existe falta de coordinación entre el titular de la entidad y los trabajadores, debido a la falta de compromiso, falta de coordinación e implementación y actualización de los medios tecnológicos, debiendo por tanto innovarse y ser parte de la modernización; por lo que se recomienda, que el titular y representante de la entidad tomar la iniciativa de reunirse con sus trabajadores y proponer el plan de capacitación sobre manejo de as TIC's, para así llevar a cabo mejoras en la gestión y trámites de la institución pública que representa, ello a fin de llevar a cabo una gestión eficiente.

V. DISCUSIÓN

Para esta investigación fue necesario analizar los antecedentes y teorías que están contenidas en el marco teórico, referentes a la variables materia de estudio, como son plan de capacitación sobre manejo de las TIC`s y la mejor atención al ciudadano, aplicado en una municipalidad distrital de Lambayeque, y son el sustento de la propuesta de plan de capacitación sobre manejo de las TIC`s, para una mejor atención al ciudadano, debido a que los trabajadores no están debidamente capacitados y no tienen el conocimiento suficiente sobre manejo de herramientas tecnológicas, situación que no permite, ni garantiza su modernización, sumado a ello se tiene la participación del titular de la entidad, de los trabajadores y de los funcionarios no es activa, desconociendo los beneficios que se obtienen al manejar de forma adecuada las TIC`s, que son las herramientas tecnológicas idóneas para que la entidad municipal cumpla con estándares altos, caracterizándose por ser una gestión eficiente, moderna, transparente, inclusiva y accesible, mejorando así la atención al ciudadano.

Dado que la teoría de la modernización de la gestión pública, hace referencia a las acciones que debe de ejecutar el Estado, modernización que será impulsada a través de órganos competentes, en base a principios y políticas públicas, cambios estructurales, así como el uso de diversas tecnologías, gestión, relacionados con el gobierno y la sociedad (García, 2018). Y en Perú esta modernización ya ha sido implementada a través de la Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública – Ley N°27658, que busca mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano, y para la realización y efectividad de la finalidad de este proceso se necesitan cambios para mejorar la Gestión Pública, enfocada en la obtención de resultados, siendo un requisito indispensable, tener previamente nociones en TIC`s; Ley que ha sido modificada mediante el Decreto Legislativo N° 1446, que establece que el proceso de modernización de la Gestión del estado se sustenta fundamentalmente en ocho acciones. También se tiene a la Ley de Gobierno Digital que está regulado mediante el Decreto Legislativo N° 1412, aprobado mediante Decreto Supremo N° 029-

2018-PCM, con el objeto determinar el marco de gobernanza del gobierno digital en el Estado y el régimen jurídico para el uso de tecnologías digitales en la Administración Pública en los tres niveles de gobierno.

Asimismo, se tiene que la variable analizada en la presente investigación es la mejor atención al ciudadano, y se llevó a cabo a través de la aplicación del instrumento denominado cuestionario, con el cual se recolectó la información necesaria, la misma que procesada, dando lugar a los resultados descriptivos que se muestran en porcentajes y frecuencias; teniendo como porcentajes mayores según las dimensiones de la variable mejor atención al ciudadano las siguientes:

Respecto a la variable mejor atención al ciudadano, dimensión referente a igualdad, se tiene como mayor porcentaje el 48% con el cual se indica que nivel de atención es regular, lo cual evidencia la propuesta de plan de capacitación sobre manejo de las TIC's, en una municipalidad distrital de Lambayeque, es necesaria, debiendo de sumarse a ser parte de una gestión pública moderna.

Respecto a la segunda dimensión referente a la capacidad de respuesta, se tiene como mayor porcentaje el 72% con el cual se indica que nivel de capacidad de respuesta es regular, lo cual que, evidencia la propuesta de plan de capacitación sobre manejo de las TIC's, en una municipalidad distrital de Lambayeque, es pertinente e idónea, pues tiene como finalidad capacitar e innovar al personal o trabajador para que brinde su servicio de manera eficiente y lleve a cabo sus funciones encomendadas de forma oportuna y dentro del plazo establecido.

Y en cuanto a la tercera dimensión referente a la mejor atención, tiene como mayor porcentaje el 64% con el cual se a logrado determinar que se trata de nivel regular; lo cual evidencia que la propuesta de plan de capacitación sobre manejo de las TIC's, en una municipalidad distrital de Lambayeque, indispensable, siendo necesario que la alta dirección convoque

a sus trabajadores o personal clave para coordinar y dar las propuesta y soluciones, incluyéndose en ellas el plan de capacitación la cual trae consigo beneficios, por cuanto se llevaría a cabo una transformación a nivel estructural y organizacional, el cual implica el trabajo y compromiso en conjunto.

Resultados que son similares a los obtenidos en las investigaciones de: El autor Morey (2020) propuso un modelo de gestión acorde con la modernización del Estado del Perú, llegando a la conclusión que el 43% indicó que muestra un nivel medio; y respecto a la competitividad en la gestión pública en su dimensión de presupuesto por resultados corresponde a un nivel medio de 43%; y el autor Fernández (2018) determinó que la variable gobierno electrónico tenía un porcentaje alto de influencia respecto a la participación ciudadana.

La información obtenida, también concuerda en la forma en la que se presentan los resultados mediante porcentajes con las investigaciones de: Díaz & Encomenderos (2022), quienes determinaron que el nivel de satisfacción del usuario en dicha entidad tiene un promedio de 77% en relación a la dimensión servicios de e-gobierno y la satisfacción, siendo que dicha investigación contó con una muestra de 145 usuarios, con muestreo probabilístico, aplicando un cuestionario, determinando que entre ambas variables existen una relación significativa.

Asimismo, los resultados, producto de la investigación, han sido tomados teniendo en cuenta las diferentes teorías, normas, investigaciones tanto nacionales como intencionales, y muestra, ello debido a que se ha evidenciado que la entidad tiene deficiencias tanto en el ámbito estructural como organizacional, por la falta de compromiso y la falta de trabajo en equipo en la entidad municipal, así como la falta de implementación, mantenimiento y actualización de equipos tecnológicos o logísticos, aplicativos y herramientas digitales, así como la falta de capacitación de los trabajadores, falta de conocimiento o manejo de TIC`s o herramientas digitales, así como trámites administrativos que demoran más de lo debido.

Y según lo sustentado por los autores ya citados, las TIC`s, son necesarias e indispensables en la gestión pública, debido a que la tecnología trae consigo diferentes beneficios, que deben ser aprovechados por la municipalidad, pues con el manejo adecuado de las TIC`s, se disminuye las brechas existentes entre la municipalidad y el ciudadano, entre la misma entidad y otras instituciones, se da un trámite rápido, eficiente, inclusivo, transparente, de fácil acceso y a menor costo.

En esta investigación se puede determinar que el funcionario público o trabajador cumple un papel muy importante pues tiene que estar debidamente capacitado y debe de contar con el material logístico necesario para hacer un adecuado manejo de las TIC`s, y así cumplir con brindar un servicio eficiente y de calidad en beneficio del ciudadano, en el cual generará la confianza debida pues con dicho servicio se ha cumplido con la necesidad o satisfacción del ciudadano, ello en beneficio y desarrollo del distrito, situación que los autores Jiménez (2017) plasma en su trabajo de investigación, y en el que establece que existe una relación entre el recurso humano y la satisfacción del usuario o ciudadano, la investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, arrojando la prueba de Rho Spearman una buena relación entre ambas variables que fueron materia de investigación.

Asimismo, el autor Mohammed et al. (2020) explican que existen deficiencias en la implementación del gobierno electrónico, y estas se deben a la falta de atención, compromiso y acciones que imposibilitan que las entidades brinden un servicio eficiente. Por lo que, se adopta lo indicado por Blas et al. (2022) quien manifiesta que para lograr la modernidad de la estructura institucional del Estado, se necesita que se asuman y lleven a cabo diferentes acciones, asimismo es necesario que todos participen en la implementación de las políticas públicas que permitan la innovación y actualización de la gestión, a fin de contar con un sistema moderno e idóneo, con personal que tenga conocimiento en el manejo de herramientas tecnológicas y que sea accesible

para lograr una gestión por resultados a través del manejo de las TIC`s, e interrelacionado a través aplicativos, para poder brindar un servicio eficiente.

Por señalado en la discusión, se ha podido determinar que los datos obtenidos de las dimensiones de la variable mejor atención al ciudadano, han tenido como resultado de mayor porcentaje, el nivel regular, el cual evidencia que como autoridades, profesionales o trabajadores, no están debidamente capacitados en el manejo de las TIC`s, y se han acostumbrado a llevar un trámite tradicional, en el cual es necesaria la presencialidad o concurrencia a la entidad, lo cual también muestra que todavía existen deficiencias, carencias y limitaciones en la entidad, debido a que no se tiene la iniciativa de presentar propuesta y de llevar a cabo un plan de capacitación sobre manejo de las TIC`s para mejorar la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.

Se llega a adoptar que, la modernización de la Gestión Pública sigue siendo un reto para los gobiernos, un reto que debe ser superado a fin de buscar el fortalecimiento del Estado, a través de estrategias o acciones a fin de tener un gobierno abierto, transparente, innovador, con uso eficiente de tecnología, con participación activa y con resultados positivos, garantizando y llevando a cabo la modernización que tanto se quiere y que beneficia e implica la actuación e interacción activa entre el gobierno y el ciudadano, también con otras instituciones. Más aún si el gobierno busca este cambio o reforma mediante el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC`s, lo cual va a la par con el trabajo en equipo, talleres, con la infraestructura, mejoras y actualización en el material logístico, con la capacitación del personal a cargo.

Finalmente, por medio de la propuesta de Plan de capacitación en manejo de las TIC`s, en la entidad, se busca que los trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque, se innoven, mejoren su rendimiento laboral, afiancen sus conocimientos en el manejo de las TIC`s y tengan mejores condiciones laborales, así el titular de la entidad y los trabajadores llevaran a

cabo una Gestión Pública descentralizada, eficiente, buena, con alto nivel y resultados positivos; logrando los objetivos que tanto se anhelan, cumpliendo con las expectativas y metas institucionales, un mejor servicio, satisfactorio y beneficioso, basado en la interrelación entre la entidad a través de sus trabajadores o funcionarios y el ciudadano, participación y actuación activa y el desarrollo del distrito.

VI. CONCLUSIONES

1. En la variable mejor atención al ciudadano, se logró determinar el nivel regular con un 48%, sin embargo, existe 44% que se ubica en el nivel bueno y 8 % en nivel bajo, lo que indica hay que tratar mejorar el servicio brindado, porque con los resultados se evidencia que el porcentaje en el nivel regular y bajo existe un problema en la citada dimensión.
2. Se logró diagnosticar de las tres dimensiones de la variable mejor atención al ciudadano, en cuanto a la igualdad está en un nivel regular tiene un porcentaje de 60%, sin embargo, existe un 24% que se encuentra en un nivel bueno, y un 16% bajo y regular en un 72%, sin embargo, existe 12% bueno y 16% en nivel bajo, y respecto a la variable atención tiene un porcentaje de 32%, sin embargo, existe un 64% que se encuentra en un nivel bueno, y un 4% que se encuentra en el nivel bajo, lo cual evidencia que existen deficiencias por resolver.
3. Es necesario plantear un plan de capacitación sobre manejo de las TIC's, el cual ha sido validado a través de juicio de profesionales expertos, para su aplicación, con la finalidad de mejorar el servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque, y así poder cumplir con una gestión satisfactoria, basada en resultados y satisfacción del ciudadano.

VII. RECOMENDACIONES

1. Los trabajadores de la entidad municipal deben de estar comprometidos con su labor, tener la iniciativa de trabajar como equipo y de capacitar a su personal sobre manejo de las TIC`s, ello a fin de garantizar un mejor servicio al ciudadano, basado en resultados satisfactorios.
2. El Gerente Municipal debe de tener en cuenta el presupuesto o recurso económico que será destinado al plan de capacitación sobre manejo de las herramientas tecnológicas o TIC`s, para mejorar el servicio público brindado.
3. Asimismo, el Jefe de Personal deberá de capacitar a los trabajadores de la municipalidad, sobre el manejo de las herramientas Tecnológicas o TIC`s, pues se trata de un proceso continuo e integrado que tiene como finalidad innovar con conocimientos a todos los trabajadores y personal administrativo de la entidad.
4. Asimismo, se recomienda al Titular de la entidad, la elaboración y difusión de un plan de capacitación sobre el manejo de las TIC`s, a fin de que el trabajador se sienta en un clima laboral adecuado y comprometido con su labor al ser parte de un gobierno innovador, inclusivo, transparente y eficiente.

VIII. PROPUESTA

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE MANEJO DE LAS TIC`S PARA UNA MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO

FUNDAMENTACIÓN:

A nivel mundial el uso o manejo de las herramientas tecnológicas han permitido la interacción y comunicación sin limitar el tiempo y lugar, situación a la que las entidades públicas no han sido ajenas, debido a que brindan servicio al público a través de trámites administrativos, siendo obligada a reformarse adoptando una serie de mecanismos para transitar de un modelo tradicional a un modelo moderno, siendo necesario para ello el uso o manejo adecuado de las TIC`s. Siendo necesario indicar que los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian que no solo se trata de contar con los medios tecnológicos necesarios o idóneos para brindar un servicio eficiente, moderno y basado en resultados, es por esta razón que he planteado una propuesta que tiene como objetivo diseñar un plan de capacitación para los trabajadores en una municipalidad distrital de Lambayeque sobre el manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC`s a fin de brindar un mejor servicio al ciudadano, basado en resultados, el mismo que consta de cuatro fases:

• FASE I - PRESENCIA:

En esta fase el titular de la entidad debe de coordinar con el responsable de la oficina de recursos humanos, para que como área competente sea el encargado de requerir al área de presupuesto la contratación de un profesional especialista en manejo de herramientas tecnológicas para que capacite a los trabajadores sobre el manejo de las TIC`s, a fin de que puedan innovar y aumentar sus conocimiento y atender las necesidades de los ciudadanos población, asimismo se deberán llevar a cabo talleres periódicos con la finalidad de que los trabajadores continúen innovándose y reuniones a fin de que se pueda evidenciar el progreso o avance de capacidades.

En esta fase también se indica que, según los servidores u operadores, el servicio se da a través de trámite intermedio y trámite avanzado, este último tiene que ver con bases de datos y aplicaciones propias de organismos institucionales, según al tipo de usuario.

Asimismo, al ser solo una municipalidad distrital, respecto al costo de la capacitación operacional, esta no se acredita, porque no se da un certificado ya que para ello tendría que contar con autorización de la UGEL, y esto sería muy oneroso; por lo que sería más conveniente tomar en cuenta el criterio de buenas prácticas, y asistir a pasantías ante alguna municipalidad provincial o Gobierno Regional, las cuales tienen mayor capacidad operativa.

Por convenio se coordinaría con el Gobierno Regional, debiendo por tanto tener en cuenta solo el costo de la movilidad, el refrigerio y el local; respecto a la movilidad sería un costo de S/1,500.00; para el local de capacitación, las universidades brindan el servicio de alquiler de laboratorio de cómputo es de un aproximado de S/120.00 la hora, al ser tres sesiones de 5 horas, correspondería a un total de S/1,800.00, el refrigerio de los asistentes sería un costo aproximado de S/1,800.00 soles, siendo un costo aproximado de S/5,100.00.

• **FASE II- INTERACCIÓN:**

Implica mejorar la comunicación entre el trabajador municipal y el ciudadano a través de las distintas plataformas electrónicas para poder brindar un mejor servicio, accesible, rápido y de calidad, teniendo una participación importante la oficina de Informática respecto a la configuración, implementación y actualización de las aplicaciones y equipos tecnológicos; y mesa de partes por tener la interacción directa con el ciudadano.

• **FASE III- TRANSACCIÓN:**

Implica hacer efectiva la interacción entre la entidad municipal (trabajadores o funcionarios) y el ciudadano, siendo para ello necesaria la capacitación y la incorporación de aplicativos tecnológicos para así brindar un mejor servicio o procedimiento administrativo de inicio a fin, dentro de un plazo determinado.

• **FASE IV- CAMBIO:**

En esta etapa se llevará a cabo una reforma digital en la entidad, en base al Plan de capacitación sobre manejo de las TIC's, a fin de contar el personal capacitado y los medios tecnológicos adecuados para brindar un mejor servicio al ciudadano y coordinación con las distintas instituciones del Estado, a través de los medios tecnológicos o dispositivos móviles, caracterizándose por una gestión pública moderna, transparente, accesible, eficiente, rápida y a bajo costo, basada en resultados.

Figura 2: *Diseño de propuesta de Plan de capacitación sobre manejo de TIC's para una mejor atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.*

FASES	
Presencia	Capacitación y conocimiento para el manejo de TIC's.
Interacción	Tramitación e información, rápida, accesible, transparente, inclusiva y monitoreada.
Transacción	Capacitar, interaccionar e incorporar aplicativos tecnológicos para mejorar la calidad de servicio dentro de un plazo determinado.
Cambio	Reforma institucional, en base al Plan de capacitación sobre manejo de TIC's, que permita brindar un mejor servicio



RESULTADO	
Mejor atención al ciudadano	
Igualdad	Percibe un servicio igualitario de trabajadores comprometidos con su labor, y brindan un servicio adecuado.
Capacidad de Respuesta	Eficiencia del servicio, disposición del personal y disponibilidad de comunicación
Mejor atención / satisfacción	Compromiso, amabilidad, conocimientos e inmediatez.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga, O., et al. (2021). Learning to Work While Homebound – The Effects of Remote Work on Job Performance during the Covid-19 Pandemic. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 4(6), 772-793. doi: <https://doi.org/10.47191/jefms/v4-i6-13>.
- Alvarado, G. (2021). Gobierno abierto y la gestión municipal durante la pandemia en la urbanización de “Olimpo”, Ate – 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75561/Alvarado_VRGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amanullah, H. & Hafez, A. (2021). The impact of service quality on user satisfaction: a case study of selected public libraries in Bangladesh. *International Journal of Multidisciplinary Research*. <https://doi.org/10.36713/epra6218>
- Arcentales, R. & Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Revista Espirales*, 1(18), 28-39. Disponible en <https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/457/398>
- Arteaga, D. & Tocas, Y., (2021). Proceso de Control de la Productividad de colaboradores mediante la herramienta tecnológica Kickidler para la municipalidad distrital la Esperanza- Trujillo. [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. Archivo digital. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27032/Arteaga%20Beltran%2c%20Domingo-Tocas%20Tocas%2c%20Yhony%20Melber.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Banco Interamericano de Desarrollo (2021). Transformación digital y empleo público: el futuro del trabajo del gobierno. Banco Interamericano de Desarrollo. Disponible en <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Transformacion-digital-y-empleo-publico-El-futuro-del-trabajo-del-gobierno.pdf>

Bocanegra, S. (2019). Las TIC'S y su influencia en la Gestión del Talento Humano en trabajadores de la UGEL Santa – 2019. [Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39741>

Bustamante (2021). La calidad del servicio virtual y la Satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020. ([Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56858>

Colchado, S. (2021). Tecnologías de la información y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. [Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72180?show=full>

Congreso de la República (2018). Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Decreto Supremo Con La Ley 27658 En El Marco de La Modernización de La Gestión Pública., 1–4. Archivo digital. https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20%C2%BA27658_LALEY.pdf

- Correa, L., et al. (2019). Estrategias de Gobierno Digital para la Construcción de Estados más Transparentes y Proactivos. Ciencia, Tecnología y Sociedad. Archivo digital. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Díaz, M., et al (2018). Building digital government strategies. Principles and practices [Construyendo estrategias de gobierno digital. Principios y prácticas]. Investigación y Ciencia, vol. 26, núm. 73, 2018, Enero-Abril, pp. 97-98 Universidad Autónoma de Aguascalientes México. Archivo digital <https://www.redalyc.org/journal/674/67454781012/67454781012.pdf>
- Díaz, R. (2021). Satisfaction with e-government implementation. <https://unach.edu.pe/rcnorandina/index.php/ciencianorandina/article/view/12/122>
- Díaz, M., & Encomenderos, I. (2022). Servicios de e-gobierno y su relación con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021. [Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81630>
- Dhaoui, I. (2019). Electronic governance: An overview of opportunities and challenges. Munich Personal RePEc Archive, 6(9), 2-14. https://mpa.ub.unimuenchen.de/92545/1/MPRA_paper_92545.pdf
- Espíritu, J. (2018). Resumen de las Teorías Sobre Tic. Disponible en <https://idoc.pub/queue/resumen-de-las-teorias-sobre-tic-19n06vq8r2nv>
- Fernández, E. (2018). Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17579/Fernandez_GER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, N. (2018). Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca – 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28767/Fern%C3%A1ndez%20_CNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Figueroa, P. (2021). Las TIC y la gestión administrativa en los CEBA de la Región Callao 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86648/Figueroa_HPS-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

García, G. (2018). El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana (2011-2016). [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Archivo digital. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12417>

González, B., et al. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y Política Pública*, 29(1). Disponible en <https://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/ojs/cide/index.php/gypp/article/view/658/183>

Gutiérrez, M. (2019). Innovación en la gestión pública y la política nacional de modernización: factores de desempeño en plataformas de atención al ciudadano de la Municipalidad de Santa Anita. [Tesis de maestría, Pontificia

Universidad Católica del Perú]. Archivo digital.

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16402>

Hernández, S. & Pulido, A. (2021). Fundamentos de Gestión Empresarial.

McGrawHill. Archivo digital.

https://www.academia.edu/37509708/Fundamentos_de_Gestion_Empresa

Hernández, S. & Ávila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Data collection techniques and instruments. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA [en línea], vol. 9, no. 17, pp. 51-53.

Disponible en

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>

Hernández, R. & Mendoza, Ch. (2018) Metodología de la investigación. Las rutas

cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

Disponible en <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Houlin, Z. (2021) WTISD 2021: Message from the ITU Secretary-General, Houlin

Zhao. Disponible en <https://www.itu.int/es/wtisd/2021/Pages/message-zhao.aspx>.

INEI (2020). Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2020. Instituto Nacional de

Estadística e Informática. Disponible en

https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1791

INEI (2022). Estadísticas de las Tecnologías de la Información y Comunicación en

los Hogares. Informe Técnico N°02 – Junio 2022. Disponible en

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-tic-i-trimestre-2022.pdf>

Irigoyen, J. (2021). Estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53237/Irigoyen_MJSDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jiménez, A. (2017). Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad de Huarochirí, 2017. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6398>

Juárez, J. (2022). A Digital Government for the new Modernity. Laboratorio de Innovación.

Lagorreta, E. (2021). Análisis del Gobierno Digital en el Estado de México. Disponible en http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/111213?fbclid=IwAR2IUadesyaqPj-MnEFwaGCJsHuO7JVuf98dRNJe9NRXm2Hu_u3xg6zQAMQ

León, L. (2018). Evaluación de las necesidades de implementación de tecnologías de información y comunicación en municipalidades no consideradas como ciudades principales: Caso Oropesa – Cusco. Disponible en <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/85>

- López, E. (2020). Uso de las TIC en tiempos del nuevo coronavirus. Copcyl. Disponible en <https://www.copcyl.es/wp-content/uploads/2020/04/USO-DE-LAS-TIC-en-tiempos-de-coronavirus.pdf>
- Lorca, A., et al. (2022). Efectividad de un programa de telerrehabilitación sobre la funcionalidad y satisfacción del usuario de los sobrevivientes de COVID-19 en tiempos de pandemia. Universidad Católica del Maule - Chile. Disponible en <https://recyt.fecyt.es/index.php/retos/article/view/91899>
- Lozano, V. (12 de Julio de 2021). Transformación digital y su impacto en el sector público. Disponible en <https://elperuano.pe/noticia/124432-transformacion-digital-y-su-impacto-en-el-sector-publico>
- Manriquez, A. (2018). El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía, diagnóstico de portales web gobiernos locales en México. [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Archivo digital. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/50692/1/T40750.pdf>
- Martínez, N. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguíña, Ica. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mañas, M. (2017). User Satisfaction of Electric-Vehicles About Charging Stations. <https://www.turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/1637/1384>

- Mechan, I. (2020). Uso de las TIC y el desempeño laboral de los fiscales penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43497>
- Menacho, I, et al. (2020). Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú- Revista Inclusiones (p. 20). Disponible en <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1201>
- Mohammed, K., & Atua, T. (2020). E-government strategies as a modern perspective of learning organizations: Practical study in the directorate of work-iraq of anbar. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 25(Extra1), 65–78. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3766118>
- Montalvo, G. (2020). Las tecnologías de información y comunicación en la gestión de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2019. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44273>
- Morales, U., et al. (2020). Desempeño del gobierno electrónico desde una perspectiva comparada a nivel mundial. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, E29, 214–224. Disponible en https://www.researchgate.net/publication/341216665_Desempeno_del_gobierno_electronico_desde_una_perspectiva_comparada_a_nivel_mundial/link/5eb43afe299bf1287f7416c2/download
- Morey, S. (2020). Gestión innovado según modernización del Estado Peruano y nivel de competitividad en la Gestión Pública. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52366/Morey_TSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mulang, H. (2021). The Effect of Competences, Work Motivation, Learning Environment on Human Resource Performance. Golden Ratio of Human Resource Management, 1(2), 84-93. doi:<https://doi.org/10.52970/grhrm.v1i2.52>.

OECD (2018). Revisión del Gobierno Digital en Colombia hacia un sector público impulsado por el ciudadano. OECD: Publishing – Paris. Disponible en <https://www.oecd.org/gov/revision-del-gobierno-digital-en-colombia-9789264292147-es.htm>

Oliver, R. (2018). International Journal of Electrical, Electronics and Computers. The Influence of Strategic Competitiveness on Competitive Advantage. <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/12>

Pérez, D., et al. (2021). La digitalización de la Colombia rural: ¿Una oportunidad perdida del Acuerdo de Paz?. Ebook Central Perpetual and DDA. Disponible en https://www.researchgate.net/publication/350962382_La_digitalizacion_de_la_Colombia_rural_Una_oportunidad_perdida_del_Acuerdo_de_Paz

Pimienta, J. & De la Orden, A. (2017). Metodología de la investigación. Enfoque científico. Pearson Educación de México S.A. de C.V. Piña, J. (2017) Ethics in Postgraduate Research. Educare Electronic Journal, 21 (2), 1-25. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-2.12>

- Rajala, T., & Aaltonen, H. (2021). Reasons for the failure of information technology projects in the public sector. En S. H, D. H, & H. H., *The Palgrave Handbook of the Public Servant* (págs. 1075-1093). Palgrave Macmillan. Doi: https://doi.org/10.1007/978-3-030-29980-4_78
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. 5–10. Disponible en <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>
- Rodríguez, J. (2022). Privacy and public authorities: Issues in the new digital administrative process. *Pro Quest Central*. https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_crossref_primary_10_5209_cgap_74053.
- Rodríguez, R & Rojas, J. (2021). Implementación del gobierno digital y el acceso a las TIC en las comunidades quechua hablantes de la provincia de Huánuco, 2021. Disponible en https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002903916307001
- Romero, C. (2017). El proceso de modernización del estado peruano: Aspectos importantes a tener en cuenta en la gestión pública. *Lumen*, (13), 83–92. Archivo digital. <https://doi.org/10.33539/lumen.2017.v13.574>
- Salazar, O. (2021). Modelo de Gestión Estratégica de TIC's para la Gestión Pública en la Municipalidad Distrital de José L. Ortiz. [Tesis de doctorado, Universidad

César Vallejo]. Archivo digital.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75761>

Sandoval, R., et al. (2018). Construyendo Estrategias de Gobierno Digital. Principios y Prácticas. Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Silva, A. (2018). Una mirada regional al acceso y tenencia de tecnologías de la información y comunicaciones – TIC, a partir de los censos. Disponible en <https://www.cepal.org/es/enfoques/mirada-regional-al-acceso-tenencia-tecnologias-la-informacion-comunicaciones-tic-partir>

Silva, G., & Mori, M. (2020). Gobierno digital y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79680>

Simón, 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]. Archivo digital <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/978>

Sopamoyo, R., et al. (2021). Revisión de la modernización en la gestión pública. 2215, 14357–14369. Disponible en https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1404

Sotelo, C. & Wilches, V. (2019). An Overview of ICTs and Sustainable Development. 242. [https://www.unapcict.org/sites/default/files/2021-03/An Overview of ICTs and Sustainable Development.pdf](https://www.unapcict.org/sites/default/files/2021-03/An%20Overview%20of%20ICTs%20and%20Sustainable%20Development.pdf)

- Torres, A. (2020). Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash. Lima. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49356>
- Torres, N. (2021). Uso de las TICs y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112045/Torres_DNA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villanueva, G. (2022). Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca – Lambayeque. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78762>
- Wairiuko, J., et al. (2018). Human Resource Capacity and Adoption of E-Government for Improved Service Delivery in Kajiado County, Kenya. International Journal of Business and Social Science, 9(10).
<https://doi.org/10.30845/ijbss.v9n10p10>
- Ziyadin, S., et al. (2020). Digital Modernization of the System of Public Administration: Prerogatives and Barriers. E3S Web of Conferences, 159.
<https://doi.org/10.1051/e3sconf/202015905003>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título del Proyecto: Plan de capacitación sobre manejo de TIC'S para mejorar la atención al ciudadano en una Municipalidad Distrital de Lambayeque

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal</p> <p>¿De qué manera, el plan de capacitación sobre manejo de las TIC's mejorará la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque?</p>	<p>Objetivo general: Proponer un plan de capacitación sobre manejo de las TIC's en una municipalidad distrital de Lambayeque para una mejor atención al ciudadano.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar por medio de un diagnóstico situacional el conocimiento de los trabajadores sobre manejo de las TIC's en una municipalidad distrital de Lambayeque y su alineamiento con el plan estratégico. - Elaborar un plan de 	<p>H1: El plan de capacitación sobre manejo de las TIC's mejorará la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.</p>	<p>Plan de capacitación sobre manejo de las TIC's</p>	Políticas públicas	<p>Portal web institucional.</p> <p>Tecnología e innovación</p> <p>Tramites en línea.</p> <p>Correo electrónico.</p>	<p>Tipo y diseño</p> <p>Básica, descriptiva, no experimental, con enfoque cuantitativo, con propósito y propuesta.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD I[I] --> T[T] I --> V[V] T --> P[P] V --> P </pre> </div> <p>Población</p> <p>25 trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque.</p>
				Transparencia pública	<p>Acceso a la información pública.</p> <p>Participación Ciudadana</p> <p>Rendición de cuentas.</p>	
				Nociones de capacitación en TIC's	<p>Capacitación en empleo de las TIC's</p>	
					<p>Percibe un servicio igualitario de trabajadores comprometidos con</p>	

	<p>capacitación sobre manejo de las TIC's, para mejorar la atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.</p> <p>- Validar el plan de capacitación sobre manejo de TIC's para una mejor atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.</p>		Mejor servicio al ciudadano	Igualdad	su labor. Brindan un servicio adecuado	<p>Técnicas e instrumentos</p> <p>Cuestionario basado en criterios de validez y confiabilidad</p> <p>Escala de Licker</p> <p>Muy Inadecuada (1) Inadecuada (2) Indiferente (3) Adecuada (4) Muy Adecuada (5)</p>
				Capacidad de Respuesta	<p>Eficiencia del Servicio</p> <p>Disposición del Personal</p> <p>Disponibilidad de Comunicación</p>	
				mejor atención / satisfacción	<p>Compromiso</p> <p>Amabilidad</p> <p>Conocimientos</p>	

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Título del Proyecto: Plan de capacitación sobre manejo de TIC'S para mejorar la atención al ciudadano en una Municipalidad Distrital de Lambayeque

Variables	Definición conceptual	Definición operacional
<p>Variable independiente:</p> <p>Plan de capacitación sobre manejo de las TIC's</p>	<p>Castillo (2019) toma como referencia a Alarcón et al. (2013), quien indica que las TIC's, son un cúmulo de herramientas tecnológicas que permiten a un sujeto, desarrollar su capacidad, la cual le faculta a realizar sus actividades con mayor eficiencia y rapidez, a través de la cual puede adquirir, producir, almacenar, tratar, comunicar, registrar y presentar la información, en modo de imágenes, voz, y datos.</p>	<p>Son tres las dimensiones en las que se agrupan las Tic's, y su evaluación se realizará a través del cuestionario que medirá el manejo de las TIC's por parte de los trabajadores.</p>
<p>Variable dependiente:</p> <p>Mejor atención al ciudadano</p>	<p>Se ve plasmada cuando sus expectativas han sido alcanzadas o superadas por el servicio brindado y/o prestado</p>	<p>Definición operacional: Se elaborará un cuestionario, para describir la atención al ciudadano, teniendo en cuenta aquellas dimensiones enunciadas por los autores, mencionados en la definición conceptual, estos cuestionarios serán aplicados a los funcionarios que laboran a una municipalidad distrital de Lambayeque.</p>

Anexo 3: Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario: Plan de capacitación sobre manejo de las TIC's, para una mejor atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque, aplicado a 25 trabajadores

El presente cuestionario tiene el propósito de determinar la viabilidad del plan de capacitación sobre manejo de las TIC's para un mejor servicio al ciudadano en una Municipalidad Distrital de Lambayeque. Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, en beneficio de la mejora de atención del personal.

Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

Datos generales:

Edad: A) 18 a 25 años () B) 26 a 35 años () C) 36 a 45 años () D) 46 a 55 años () E) De 56 a más ().

Sexo: M () o F ()

Instrucciones. - A continuación, se presentan preguntas, con cinco alternativas, marque con (X) la alternativa que para usted sea la apropiada. Solicitamos responder con la mayor honestidad posible:

Muy Inadecuada	Inadecuada	Indiferente	Adecuada	Muy Adecuada
1	2	3	4	5

V2. Mejor atención al ciudadano		1	2	3	4	5
Igualdad	1. ¿Cómo es el acceso a la tramitación que brinda a los ciudadanos?					
	2. Para la participación ciudadana, la entidad desempeña un rol adecuado					
	3. Los servicios administrativos que brinda una Municipalidad Distrital de Lambayeque, mediante las TIC's son:					
	4. El personal de la municipalidad muestra su compromiso con el servicio brindado					
Capacidad de respuesta	5. La municipalidad ha implementado el acceso a plataformas digitales, la cual es considerada					
	6. El funcionamiento tecnológico de la					

	plataforma WEB de una Municipalidad Distrital de Lambayeque, es el adecuado				
	7. La plataforma virtual de una Municipalidad Distrital de Lambayeque, con el uso de las TIC's es:				
	8. El personal a cargo del manejo de las TIC's, atiende los trámites administrativos de manera oportuna				
	9. El personal que atiende el registro de la documentación mediante las TIC's, lo hace de manera rápida				
	10. ¿Cómo consideras que la entidad difunde los mecanismos de participación?				
Mejor atención / satisfacción	11. ¿Considera usted que se promueve la implementación de medios electrónicos?				
	12. ¿Considera que es fácil manejar las herramientas tecnológicas – TIC's?				
	13. Usted tiene la capacidad de manejar materiales y herramientas tecnológicas				
	14. ¿Considera usted que puede mejorar su desempeño y servicio al ser capacitado periódicamente en manejo de las TIC's?				
	15. ¿Cómo percibe usted su desempeño y el de sus compañeros de trabajo con respecto al manejo de las TIC's?				

Anexo 4: Validación y confiabilidad

Resumen de validez del instrumento

Items	juez 1	juez 2	juez 3	Promedio	V
1	4	4	4	4	1
2	4	4	4	4	1
3	4	4	4	4	1
4	4	4	4	4	1
5	4	4	4	4	1
6	4	4	4	4	1
7	4	4	4	4	1
8	4	4	4	4	1
9	4	4	4	4	1
10	4	4	4	4	1
V de Aiken general del cuestionario					1

Items	juez 1	juez 2	juez 3	Promedio	V
1	4	4	4	4	1
2	4	4	4	4	1
3	4	4	4	4	1
4	4	4	4	4	1
5	4	4	4	4	1
6	4	4	4	4	1
7	4	4	4	4	1
8	4	4	4	4	1
9	4	4	4	4	1
10	4	4	4	4	1
V de Aiken general del cuestionario					1

Resumen de confiabilidad del instrumento

Coefficientes de fiabilidad para un mejor servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,935	15

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Base de datos (solo si es necesario) CUESTIONARIO Plan de capacitación sobre manejo de las TIC's, para un mejor servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque, aplicado a 25 trabajadores

N°	VARIABLE 2														
	DIMENSIÓN 1				DIMENSIÓN 2						DIMENSIÓN 3				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5
4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
5	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
6	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7	4	2	3	3	1	4	5	3	4	2	3	4	5	2	2
8	2	1	2	3	1	2	3	4	1	4	3	2	4	2	5
9	4	2	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
10	2	4	4	4	2	4	3	3	4	4	2	4	2	2	2
11	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
12	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	3	3	3
13	4	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3
14	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3
15	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
17	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3
19	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20	5	5	3	4	5	3	2	4	3	5	4	2	4	5	3
21	4	4	5	4	1	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3
22	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
23	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
24	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
25	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4

VALIDACIÓN DE EXPERTO 1

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Edgar Leonel Benites Jimenez
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	- Gerencia de Asesoría Jurídica. - Procuraduría Pública. - Recursos Humanos.
Institución donde labora:	Gobierno Regional de Tumbes
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Validación de instrumento
Autor(a):	Eliana Maritzell García Céspedes
Procedencia:	TITULO DE TESIS: Plan de Capacitación sobre manejo de las TIC's para una mejor atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.
Administración:	Eliana Maritzell García Céspedes
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Una municipalidad distrital de Lambayeque
Significación:	El presente cuestionario, está compuesto por la variable V2. Mejor atención al ciudadano: Está compuesta por 3 dimensiones, 8 indicadores y 15 ítems. El objetivo es recolectar información sobre las variables.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de capacitación sobre manejo de las TIC's, para un mejor servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario: Plan de capacitación sobre manejo de las TIC's, para una mejor atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque

- **TESISTA:**

Br. García Céspedes, Eliana Maritzell.

A. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI (X)

NO ()

Chiclayo, 14 de julio de 2023



.....
Dr. Edgar Leonel Benites Jimenez
Abogado

Dr. Edgar Leonel Benites Jimenez

DNI: 41738355



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	BENITES JIMENEZ
Nombres	EDGAR LEONEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	41738355

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
Rector	DR. EDWIN OMAR VENCES MARTINEZ
Secretario General	MAG. ANITA CONSUELO ZAPATA GUAYLUPO
Director De La Escuela De Post Grado	DR. SIGIFREDO ALBERTO BURNEO SANCHEZ

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
Fecha de Expedición	28/09/21
Resolución/Acta	336-CU-2021
Diploma	UNP003150
Fecha Matrícula	20/04/2015
Fecha Egreso	29/03/2017

Fecha de emisión de la constancia:
01 de Agosto de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001389296

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalment
Superintendencia Nacional
Superior Universit
Motivo: Servidor
Agente automatiz:
Fecha: 01/08/2023 17:4

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

VALIDACIÓN DE EXPERTO 2

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Hugo Milton Oyola Cortez
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	- Docente de Maestría y Doctorado. - Co asesor de tesis - Jurado de tesis
Institución donde labora:	- Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado Chiclayo. - Universidad Tecnológica del Perú - UTP
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Validación de instrumento
Autor(a):	Eliana Maritzell García Céspedes
Procedencia:	TITULO DE TESIS: Plan de Capacitación sobre manejo de las TIC's para una mejor atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.
Administración:	Eliana Maritzell García Céspedes
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Una municipalidad distrital de Lambayeque
Significación:	El presente cuestionario, está compuesto por la variable V2. Mejor atención al ciudadano: Está compuesta por 3 dimensiones, 8 indicadores y 15 ítems. El objetivo es recolectar información sobre las variables.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de capacitación sobre manejo de las TIC's, para un mejor servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario: Plan de capacitación sobre manejo de las TIC's, para una mejor atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.

- **TESISTA:**

Br. García Céspedes, Eliana Maritzell.

B. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI (X)

NO ()

Chiclayo, 14 de julio de 2023



Hugo Milton Oyola Cortez
ABOGADO
ICAJAL N° 8848

Dr. Hugo Milton Oyola Cortez

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

DNI: 16408554



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	OYOLA CORTEZ
Nombres	HUGO MILTON
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16408554

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	21/04/21
Resolución/Acta	0204-2021-UCV
Diploma	052-109907
Fecha Matricula	04/01/2018
Fecha Egreso	17/01/2021

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001372699

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 17/07/2023 18:05:12-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

VALIDACIÓN DE EXPERTO 3

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Yuri Díaz Jaime		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	- Docente en Derecho Electoral, Ciencias Políticas y Tesis.		
Institución donde labora:	- Universidad Cesar Vallejo - Universidad Señor de Sipán - Universidad Santo Toribio de Mogrovejo - Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Validación de instrumento
Autor(a):	Eliana Maritzell García Céspedes
Procedencia:	TITULO DE TESIS: Plan de Capacitación sobre manejo de las TIC's para una mejor atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.
Administración:	Eliana Maritzell García Céspedes
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Una municipalidad distrital de Lambayeque
Significación:	El presente cuestionario, está compuesto por la variable V2. Mejor atención al ciudadano: Está compuesta por 3 dimensiones, 8 indicadores y 15 ítems. El objetivo es recolectar información sobre las variables.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 3

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de capacitación sobre manejo de las TIC's, para un mejor servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.

• NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Plan de capacitación sobre manejo de las TIC's, para una mejor atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque

• TESISTA:

Br. García Céspedes, Eliana Maritzell.

C. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI (X)

NO ()

Chiclayo, 14 de julio de 2023



MAG. YURI DÍAZ JAIME
ABOGADO
ICAL N° 2042

Mg. Yuri Díaz Jaime

Magíster en Derecho con mención en Constitucional y Gobernabilidad

DNI: 16736238



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	DIAZ JAIME
Nombres	YURI
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16736238

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ
Secretario General	MANUEL AUGENCIO SANDOVAL RODRIGUEZ
Director	SAUL ALBERTO ESPINOZA ZAPATA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN DERECHO CON MENCIÓN EN CONSTITUCIONAL Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	21/07/17
Resolución/Acta	204-2017-CU
Diploma	UNPRG-EPG-2017-308
Fecha Matricula	26/05/2007
Fecha Egreso	21/06/2009

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001387956

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente
Superintendencia Nacional
Superior Universitaria
Motivo: Servidor
Agente automatizado
Fecha: 31/07/2023 20:3

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

MODELO DE PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE MANEJO DE LAS TIC`S PARA UNA MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE MANEJO DE LAS TIC`S PARA UNA MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO

FUNDAMENTACIÓN:

A nivel mundial el uso o manejo de las herramientas tecnológicas han permitido la interacción y comunicación sin limitar el tiempo y lugar, situación a la que las entidades públicas no han sido ajenas, debido a que brindan servicio al público a través de trámites administrativos, siendo obligada a reformarse adoptando una serie de mecanismos para transitar de un modelo tradicional a un modelo moderno, siendo necesario para ello el uso o manejo adecuado de las TIC`s. Siendo necesario indicar que los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian que no solo se trata de contar con los medios tecnológicos necesarios o idóneos para brindar un servicio eficiente, moderno y basado en resultados, es por esta razón que he planteado una propuesta que tiene como objetivo diseñar un plan de capacitación para los trabajadores en una municipalidad distrital de Lambayeque sobre el manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC`s a fin de brindar un mejor servicio al ciudadano, basado en resultados, el mismo que consta de cuatro fases:

• FASE I - PRESENCIA:

En esta fase el titular de la entidad debe de coordinar con el responsable de la oficina de recursos humanos, para que como área competente sea el encargado de requerir al área de presupuesto la contratación de un profesional especialista en manejo de herramientas tecnológicas para que capacite a los trabajadores sobre el manejo de las TIC`s, a fin de que puedan innovar y aumentar sus conocimiento y atender las necesidades de los ciudadanos población, asimismo se deberán llevar a cabo talleres periódicos con la finalidad de que los trabajadores

continúen innovándose y reuniones a fin de que se pueda evidenciar el progreso o avance de capacidades.

En esta fase también se indica que, según los servidores u operadores, el servicio se da a través de trámite intermedio y trámite avanzado, este último tiene que ver con bases de datos y aplicaciones propias de organismos institucionales, según al tipo de usuario.

Asimismo, al ser solo una municipalidad distrital, respecto al costo de la capacitación operacional, esta no se acredita, porque no se da un certificado ya que para ello tendría que contar con autorización de la UGEL, y esto sería muy oneroso; por lo que sería más conveniente tomar en cuenta el criterio de buenas prácticas, y asistir a pasantías ante alguna municipalidad provincial o Gobierno Regional, las cuales tienen mayor capacidad operativa.

Por convenio se coordinaría con el Gobierno Regional, debiendo por tanto tener en cuenta solo el costo de la movilidad, el refrigerio y el local; respecto a la movilidad sería un costo de S/1,500.00; para el local de capacitación, las universidades brindan el servicio de alquiler de laboratorio de cómputo es de un aproximado de S/120.00 la hora, al ser tres sesiones de 5 horas, correspondería a un total de S/1,800.00, el refrigerio de los asistentes sería un costo aproximado de S/1,800.00 soles, siendo un costo aproximado de S/5,100.00.

• FASE II- INTERACCIÓN:

Implica mejorar la comunicación entre el trabajador municipal y el ciudadano a través de las distintas plataformas electrónicas para poder brindar un mejor servicio, accesible, rápido y de calidad, teniendo una participación importante la oficina de Informática respecto a la configuración, implementación y actualización de las aplicaciones y equipos tecnológicos; y mesa de partes por tener la interacción directa con el ciudadano.

- **FASE III- TRANSACCIÓN:**

Implica hacer efectiva la interacción entre la entidad municipal (trabajadores o funcionarios) y el ciudadano, siendo para ello necesaria la capacitación y la incorporación de aplicativos tecnológicos para así brindar un mejor servicio o procedimiento administrativo de inicio a fin, dentro de un plazo determinado.

- **FASE IV- CAMBIO:**

En esta etapa se llevará a cabo una reforma digital en la entidad, en base al Plan de capacitación sobre manejo de las TIC's, a fin de contar el personal capacitado y los medios tecnológicos adecuados para brindar un mejor servicio al ciudadano y coordinación con las distintas instituciones del Estado, a través de los medios tecnológicos o dispositivos móviles, caracterizándose por una gestión pública moderna, transparente, accesible, eficiente, rápida y a bajo costo, basada en resultados.

Figura 2: *Diseño de propuesta de Plan de capacitación sobre manejo de TIC's para una mejor atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.*

FASES	
Presencia	Capacitación y conocimiento para el manejo de TIC's.
Interacción	Tramitación e información, rápida, accesible, transparente, inclusiva y monitoreada.
Transacción	Capacitar, interaccionar e incorporar aplicativos tecnológicos para mejorar la calidad de servicio dentro de un plazo determinado.
Cambio	Reforma institucional, en base al Plan de capacitación sobre manejo de TIC's, que permita brindar un mejor servicio



RESULTADO	
Mejor atención al ciudadano	
Igualdad	Percibe un servicio igualitario de trabajadores comprometidos con su labor, y brindan un servicio adecuado.
Capacidad de Respuesta	Eficiencia del servicio, disposición del personal y disponibilidad de comunicación
Mejor atención / satisfacción	Compromiso, amabilidad, conocimientos e inmediatez.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHERO ZURITA JUAN CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Plan de capacitación sobre manejo de las TIC's para una mejor atención al ciudadano en una Municipalidad Distrital de Lambayeque", cuyo autor es GARCIA CESPEDES ELIANA MARITZELL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 28 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHERO ZURITA JUAN CARLOS DNI: 16689094 ORCID: 0000-0003-3995-4226	Firmado electrónicamente por: CZURITAJC el 10-08- 2023 19:05:43

Código documento Trilce: TRI - 0625701