



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Integración de las TIC y la gestión operativa de la municipalidad de  
Barranco, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión Pública**

**Autora:**

Ponce Sobrados, Neber Diamela (orcid.org/0000-0002-0590-4653)

**Asesor:**

Dr. Guizado Oscoco, Felipe (orcid.org/0000-0003-3765-7391)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVESITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

A mí esposo, hijos y familia, porque son las personas que están conmigo en todo momento, por brindarme su apoyo, comprensión y ser la fuente de mi fortaleza para poder cumplir con una de mis metas.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por todas las bendiciones, a los docentes por su enseñanza y guía, y a mis colegas del trabajo que contribuyeron en la presente investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.1.1. Tipo de investigación .....	11
3.1.2. Diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización .....	12
3.3. Población y muestra.....	13
3.3.1. Población.....	13
3.3.2. Muestra.....	13
3.3.3. Muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	14
3.5. Procedimientos: .....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos: .....	16
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS .....	40

## Índice de tablas

Tabla 1. Validez de expertos .....	15
Tabla 2. Estadística de confiabilidad .....	23
Tabla 3. Variable 1: Integración de la TIC's en la Municipalidad de Barranco, 2022 .....	25
Tabla 4. Niveles de las dimensiones de la Integración de TIC en la Municipalidad de Barranco, 2022 .....	26
Tabla 5. Variable 2: Gestión Operativa en la Municipalidad de Barranco, 2022 .....	27
Tabla 6. Niveles de las dimensiones de la gestión operativa en la Municipalidad de Barranco, 2022 .....	28
Tabla 7. Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de Spearman .....	29
Tabla 8. Correlación de la Integración de la TIC y la Gestión Operativa de la Municipalidad de Barranco, 2022 .....	30
Tabla 9. Correlación de los Sistemas de Información y la Gestión Operativa de la Municipalidad de Barranco, 2022 .....	31
Tabla 10. Correlación del equipamiento y la Gestión Operativa de la Municipalidad de Barranco, 2022 .....	32
Tabla 11. Correlación de la Asistencia Técnica y la Gestión Operativa de la Municipalidad de Barranco, 2022 .....	33

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Variable 1: Niveles según la integración de las TIC .....	25
Figura 2. Distribución porcentual de las dimensiones de la Integración de la TIC'S .....	26
Figura 3. Variable 2: Niveles para la gestión operativa .....	27
Figura 4. Distribución porcentual de las dimensiones de la gestión operativa....	28

## Resumen

La presente tesis tiene como objetivo determinar la relación entre la integración de las TIC y la gestión operativa de la municipalidad de Barranco, 2022. Con enfoque cuantitativo a discernimiento de tipo básica, su diseño fue no experimental transversal. La muestra fue de 96 trabajadores y se recogió la información mediante encuesta validado por opinión de 03 expertos, quienes determinaron la validez. Los resultados determinaron que, el 70 % de los trabajadores perciben que hay un nivel bajo de integración TIC y 72 % perciben que hay una débil gestión operativa. Existe una correlación positiva moderada entre la integración de la TIC y la gestión operativa de 0.643, debido a que presenta un p valor (sig.) de 0.00, el cual es menor al valor (sig.) crítico específica a un nivel de confianza del 95%. Llegando a la conclusión que existe una relación positiva moderada entre los sistemas de información y la gestión operativa de 0.434, a su vez existe una relación positiva moderada entre el equipamiento y la gestión operativa de 0.664; esto es debido a que presenta un p valor (sig.) de 0.00, el cual es menor al valor (sig.) crítico específica a un nivel de confianza del 95%.

Palabras clave: Integración, Uso de las TIC, Gestión operativa, Asistencia técnica.

## **Abstract**

The objective of this thesis is to determine the relationship between the integration of ICT and the operational management of the municipality of Barranco, 2022. With a quantitative approach to basic discernment, its design was non-experimental cross-sectional. The sample consisted of 96 workers and the information was collected by means of a survey validated by 03 expert opinion, who determined its validity. The results determined that 70% of the workers perceive that there is a low level of ICT integration and 72% perceive that there is weak operational management. There is a moderate positive correlation between ICT integration and operational management of 0.643, because it presents a p value (sig.) of 0.00, which is less than the specific critical (sig.) value at a confidence level of 95%. The conclusion is that there is a moderate positive relationship between information systems and operational management of 0.434, and a moderate positive relationship between equipment and operational management of 0.664; this is because it has a p value (sig.) of 0.00, which is less than the specific critical (sig.) value at a confidence level of 95%.

Keywords: Integration, Use of ICT, Operational management, Technical assistance.

## I. INTRODUCCIÓN

Un aspecto importante es la creación de conocimiento científico y tecnológico y su aplicación innovadora en todo tipo de organizaciones productivas, área en la que la participación estatal ha sido reconocida como un aspecto clave, necesario incluso por los defensores de la política económica neoliberal. En ese momento, las políticas públicas dentro el ámbito de la ciencia, la tecnología y la constante innovación se convierten en un asunto de interés de los involucrados en la gestión tecnológica de las empresas y organizaciones, y quienes deben ser capaces de comprender, analizar y ayudar a construir a través de la interacción crítica y activa con el gobierno, Robledo (2017).

En las instituciones públicas es fundamental mejorar los servicios, y por ende aumentar su efectividad, para lograr más transparencia y brindar un acceso de calidad como nunca antes. Sin embargo, esto genera enormes dificultades, que pueden llevar al fracaso total o incluso parcial, así como a la renuencia a los cambios y a la ausencia de dirección estratégica desde el área de gestión, lo que muchas veces se considera un problema a resolver en el futuro. CIO, por lo que es difícil para la mayoría de los ejecutivos públicos visionarios de la tecnología convertirse o ser extraídos de las filas de los profesionales de TI, Arcentales y Gamboa (2019)

La implementación de las TIC es un proceso que, como en cualquier otro, involucra transformaciones integrales de una institución y debe ser comprendido desde distintas perspectivas, tales así como la necesidad de realizar ajustes en la infraestructura, las innovaciones que se puedan realizar, los costos que esto implicará, tanto las ventajas como las desventajas que puede traer a la sistema de organización, el compromiso legal que simboliza el uso completo, en términos de empleados de campo, donde este tipo de cambio asegurarse de que funcione bien necesita las personas adecuadas para que funcione, Ávila (2014).

Uno de los cambios para la usabilidad de la tecnología en la gestión pública es el denominado gobierno electrónico, que propone una mayor eficacia y

eficiencia en el uso de los recursos públicos, además del elemento de innovación y la lógica del cambio y la innovación se propone mediante una nueva forma de gestión pública, haciendo un gran aporte a la renovación y modernización del Estado. Sin embargo, se ha reconocido la importancia del gobierno electrónico en las áreas anteriores, el progreso en la práctica en el Perú es limitado y en este sentido, el Estado debe enfatizar más si realmente quiere promover programas de alto impacto y bajo costo en la administración pública y modernización del Estado, Simón (2018).

Las telecomunicaciones benefician tanto a los empresarios como a los empleados que realizan el teletrabajo, ahorrándoles tiempo y dinero en el transporte hasta su centro físico de trabajo. Además, hay más flexibilidad en el horario. A pesar de las múltiples ventajas que este tipo de trabajo aporta tanto a las empresas como a los empleados, el trabajo a distancia solo es aceptado por el 5,6% de los empresarios. También señaló que la pandemia ha tenido un impacto inesperado: ha creado un gran impulso para la adopción de las TIC en varios campos. Asimismo, se informa que en la actualidad se ha incrementado las adopciones de tecnologías de la información en el Perú, Guerrero (2020).

En un ambiente digitalizado, el empleo de las TIC posibilita el desarrollo de entornos de enseñanza que estimulan la edificación del conocimiento, ahorrando tiempo y esfuerzo, e involucrando nuevas maneras de ver las cosas entre los funcionarios de la ciudad. La iniciativa de gestión y articulación de las TIC urbanas fortalece el plan estratégico de la organización, puesto que una organización que alinea mejor el uso de la TIC en su campo de actividad, obtendrá mayores resultados con los criterios de eficiencia y eficacia, Salazar (2021).

Es importante señalar que desde el año 2013, el Perú cuenta con la Ley N° 30036, Ley que regula el Teletrabajo. Asimismo, en 2015, se aprobó el reglamento de esta Ley mediante el Decreto Supremo N° 017-2015- TR. Estas normas, fueron concebidas con la finalidad expresa de regular el teletrabajo como una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de TIC en las

instituciones públicas y privadas, así como promover políticas públicas para garantizar su desarrollo.

En los últimos años, son más las Municipalidades en el ámbito nacional que se adhieren en el mundo competitivo hacia la modernización, la municipalidad distrital de Barranco no es ajena en alinearse a éstas oportunidades y retos que las TIC proporcionan, A inicios de la pandemia, la municipalidad de Barranco no contaba con una buena implementación de las TIC, por lo que tuvo deficiencias al poder llevar a cabo el trabajo remoto, impactando sobre la continuidad operativa de sus servicios que brindan a la ciudadanía y además ocasionó contagios de la COVID 19 a su personal que tenían que realizar trabajo presencial, en algunos casos hubo pérdidas lamentables. Esta situación conllevó a que colaboradores optaran por renunciar al no querer exponerse, generando una reducción de personal ocasionando sobre carga laboral. Por lo tanto, la Municipalidad Distrital de Barranco se vio con la necesidad de priorizar la implementación de las TIC, a su vez esto generó nuevos retos en la adaptación de su personal al uso de estas nuevas herramientas.

Con lo descrito y a la situación identificada se propuso la siguiente pregunta general ¿Cuál es la relación entre la integración de las TIC y la gestión operativa de la municipal de Barranco, 2022? Además, se identificaron las siguientes interrogantes específicas ¿Cuál es el nivel de integración de las tecnologías de información y comunicación de la Municipalidad de Barranco? y ¿Cuál es el nivel de gestión operativa de la Municipalidad Barranco?

Por lo tanto, se plantea la justificación ya que a raíz de la pandemia, el uso de las TIC se convirtió en un instrumento relevante para la gestión operativa tanto en la gestión pública y privada, y por la falta de la implementación de esta herramienta muchos gobiernos locales no pudieron llevar a cabo el trabajo remoto, impactando sobre la continuidad operativa de sus servicios que brindan a la ciudadanía y además generó riesgo al contagio de la COVID 19 a su personal que tenían que realizar trabajo presencial. Esta situación conllevó a que muchos colaboradores

optaron por renunciar al no querer exponerse, generando una reducción de personal ocasionando una sobre carga laboral y una pésima atención al usuario.

Con la problemática identificada, se propuso el objetivo general, el de determinar la relación entre la integración de las TIC y la gestión operativa de la municipalidad de Barranco, 2022. Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos, determinar la correlación significativa entre los sistemas de información y la gestión operativa en la municipalidad de Barranco, determinar la correlación significativa entre el equipamiento y la gestión operativa en la municipalidad de Barranco, y determinar la correlación significativa entre la asistencia técnica y la gestión operativa de la Municipalidad del Distrito de Barranco, 2022, para generar un precedente para futuros estudios en la implementación del uso de las TIC en otras Municipalidades del País, esto puede considerarse como un aporte a la gestión pública.

Por lo tanto, la Hipótesis general planteada será: Existe una correlación significativa entre el uso de las tecnologías de información y comunicación y la gestión operativa de la municipalidad de Barranco, 2022. Y la hipótesis nula, no existe una correlación significativa entre el uso de las tecnologías de información y comunicación y la gestión operativa de la municipalidad de Barranco, 2022. Y se plantearon tres hipótesis específicas: Existe una correlación significativa entre los Sistemas de Información y la gestión operativa de la municipalidad de Barranco, 2022; existe una correlación significativa entre el equipamiento y la gestión operativa de la municipalidad de Barranco, 2022 y finalmente existe una correlación significativa entre la Asistencia Técnica y la gestión operativa de la municipalidad de Barranco, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Lorayne (2020), destacó que la emergencia del COVID19 puso a prueba la respuesta de los gobiernos de todo el mundo, frente a las carencias sociales y las aspiraciones de justicia e igualdad que se incrementan exponencialmente. En este contexto, de acuerdo con el documento y análisis de datos oficiales del gobierno, se describen las implicancias de las políticas de datos abiertos y gobernanza implementadas en el contexto de la situación sanitaria de la COVID19. Asimismo, a partir del enfoque de gobierno abierto con énfasis en los casos de Chile y Colombia. Los principales resultados del estudio indican que una política de datos abiertos es una oportunidad para mejorar la calidad del nivel de gobernanza y la transparencia de la gestión pública en la gestión de crisis, por lo que concluye que el enfoque de gobierno abierto puede manejarlo el pueblo, el público, y que la información lo considera un órgano que fiscaliza las actividades del gobierno, pero al mismo tiempo, los datos, oportunos y completos, sustentan la creación de iniciativas en beneficio del bien colectivo.

Manríquez (2019), señaló que la introducción de las herramientas de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los gobiernos y las administraciones públicas en el mundo, ha generado, en menor o mayor nivel, al desarrollo de proyectos de Gobierno electrónico que han tenido en el desarrollo de sitios web de gobiernos estatales, convirtiéndose en instrumento importante para el logro de sus objetivos. En este contexto, hace mención que en México, el apoyo para el uso y beneficio de las TIC han sido etapas de desarrollo lento y complicado que ha requerido de mejoras constitucionales y dación de leyes para establecer un marco jurídico de medios y con estrategias en esta materia, sobre todo a finales de los años 90. Este suceso se ha visto reforzado gracias a la aprobación de marcos normativos para la Transparencia y el Acceso a la Información Pública en los diez primeros años del milenio, lo que guarda relación con el impulso que se viene dando en América en la instrumentación de las políticas de gobierno digital.

Pisco (2019), En su investigación propuso como objetivo general desarrollar un plan de tecnología de la información (TI) para optimizar la gestión de operaciones tecnológicas del gobierno del estado de Jipijapa, un plan que incluya las buenas prácticas y el uso de software libre. Para ello, analizó la problemática informática actual del Municipio Descentralizado (GAD) del Gobierno del Estado de Jipijapa, lo que ayudó a precisar el problema, objetivo y razón de ser del trabajo. Esta investigación respaldada bibliográficamente, a través de los conceptos y teorías necesarias para formular un plan de TI a través del contexto y la base teórica. Asimismo, la ausencia de políticas de seguridad, la confusión en la asignación de roles y responsabilidades, el inventario desactualizado y la falla del registro de incidentes son aspectos que se pueden resaltar mediante los métodos y técnicas que se utilizan, a través del trabajo de campo, las entrevistas y la aplicación de encuestas entre funcionarios y empleados públicos, principalmente en el espacio de las TIC. Se obtiene orientación durante todo el proceso de planificación, permitiendo establecer las políticas recomendadas y las mejores prácticas, mediante la asignación de roles y responsabilidades al personal TIC y mediante el uso de una herramienta de código abierto que, junto con las políticas de privacidad, mejorará la tecnología de gestión de operaciones de GAD municipal.

Hernández (2018), en su estudio presentado, muestra los resultados a partir de su análisis empírico en el que, a través de la herramienta analítica, mide la conexión que las TIC crean acciones de las más importantes, como la gestión de la cadena de suministro (GCM). Para su trabajo de investigación aplicó una muestra de 375 entidades de la región de Florencia, Caquetá en Colombia, con el enfoque cuantitativo donde su diseño del método hace referencia al análisis descriptivo y de correlación a través del análisis de regresión lineal calculado con la ayuda del software SPSS versión 19. Mostrando los resultados que el uso de las TIC tiene consecuencias significativas en las operaciones logísticas en este tipo de procesos permitiendo que GCS sea eficiente y eficaz en la entrega oportuna a los clientes.

Pineda (2021), reiteró que, con base en investigaciones sobre el ecosistema de transformación digital, su objetivo es definir los procesos de transformación digital de una pequeña y mediana empresa (PYME) prestadora de servicios de salud, se concentran sus ventajas, metas, importancia, sus falencias, riesgos y desafíos en el contexto empresarial colombiano, que está compuesto principalmente por pequeñas y medianas empresas. El estudio adoptó un enfoque cualitativo y de desarrollo a través de entrevistas individuales en profundidad y análisis de información secundaria para identificar y definir los factores buscados. En este sentido, a diferencia de la información recolectada de la PYME proveedora de salud en estudio, tiene el potencial de generar importantes diagnósticos, recomendaciones y caminos que permitan desarrollar un marco estratégico de transformación a corto, mediano y a largo plazo.

Manrique (2020), planteó su objetivo, analizar la efectividad de las iniciativas de innovación TIC de las agencias estatales colombianas, en comparación con las de las agencias estatales españolas. Pertenece al enfoque metodológico de tipo Cualitativo no empírico, esto se debe a que la información se recolecta con un propósito descriptivo más que predictivo; Además, su alcance final define ciertas recomendaciones de buenas prácticas a implementar, pero sus aseveraciones durante la implementación están fuera de alcance. Asimismo, los resultados sugieren que la digitalización, como estrategias para potenciar el acceso a los servicios por parte de las entidades públicas a través de las TIC, es fundamental para mejorar las condiciones de las personas. Por lo tanto, concluye que el Estado colombiano, si bien ha mejorado sus procesos, aún se encuentra en la etapa de diseño e implementación de políticas que se centren en la innovación pública diferencia de su homólogo en España, tiene un mayor estado de madurez, como lo demuestra los resultados del Índice Global de Innovación, lo cual es consistente con el caso particular de este trabajo.

Izquierdo (2021), en su investigación, identificó el siguiente problema “¿Cómo incide el Gobierno Electrónico en la gestión pública durante el COVID19 en el distrito de Huaura? Y para demostrarlo, propone el objetivo: Como el Gobierno Electrónico (G.E.) Impacta en la Gestión Pública durante el COVID19 en el distrito

de Huaura - 2020. La metodología incluye la recolección de información por medio de la observación, encuesta y herramientas aplicadas a los 67 colaboradores de la entidad objeto de estudio, entre ellas muestreo probabilístico, diseño cuantitativo no empírico, correlacional-explicativa nivel de investigación aplicativo. Como resultado, el 59,5% de los trabajadores dice que la municipalidad ha implementado nuevos canales de tecnología, sitios web, lo cual es ventajoso porque los servicios son más eficientes, los procesos internos y externos son óptimos y también han establecido nuevos canales de información durante la época del Covid19, que el gasto se redujo al implementar G.E, mientras que 40.46% dijeron que necesitan mejorar estos servicios a través de las TIC debido a la brecha en las condiciones de entrega del servicio debido a la no implementación de G.E. Por lo tanto, concluye que los resultados obtenidos muestran que si existe una influencia significativa entre las variables de gobierno electrónico y gestión pública, incluyendo el valor del factor de correlación Rho de Spearman, muestra entonces un signo positivo ( $r = 0.779$ ), con una Bilateral  $0.00 < 0.05$  indica que existe una influencia directa entre las dos variables y su grado de asociación es fuertemente positivo.

Mamani (2021), determinó la relación entre las TIC y el desempeño laboral entre empleados de la provincia de San Román, región Puno, sobre las teorías del uso de las TIC, y por otro lado lo relacionado con el desempeño laboral, propone en su estudio desde la perspectiva investigación cuantitativo, con un diseño no experimental, corte transaccional con el alcance correlacional. Donde su población y la muestra comprendió un total de 56 cooperantes en el campo del progreso social, el estudio fue realizado mediante análisis de datos, recolectados mediante encuesta aplicada, herramienta validada y validada por expertos alpha de cronbach, se manejó el paquete estadístico SPSS para desarrollar de manera práctica su trabajo. Como conclusión, determinó un valor significativo de (0,502) en la conexión de Pearson Sig. (Bilateral) que está entre la validez 0,4 a 0,69 (Correlación moderadamente eficiente) confirma, que existe una conexión moderadamente positiva entre las TIC y el desempeño de las labores de los empleados.

Peralta (2020), en su investigación planteó: ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico abierto y la accesibilidad a la información pública en la Ciudad de Pícsi Chiclayo? Identificó como objetivo común, determinar la existencia de la relación tanto entre el gobierno electrónico abierto y la accesibilidad a la información en el sector público. Para ello se basa con una encuesta cuantitativa y correlacional y un diseño no experimental, aplicando dos instrumentos de recolección a 30 empleados. El resultado obtenido, es la reducción de pasos en los procesos, la ciudadanía digital y estándares regulatorios que están significativamente relacionados con la facilidad a la accesibilidad a la información pública. Concluyendo que el gobierno abierto guarda relación directa y significativamente con la facilidad en la accesibilidad a la información pública.

Rivas (2019), en su estudio, el objetivo planteado fue determinar de qué manera el uso de las TIC se relacionan con la eficiencia y transparencia, según funcionarios y administrados de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. Su investigación fue de tipo no experimental, transeccional, con el diseño correlacional. Obteniendo como resultado, que el 59% de los funcionarios encuestados en el uso de la TIC señalaron que no se desarrollan de manera adecuada, y el 52% expresaron indiferencia en la efectividad de la información. Y con respecto a la eficiencia del uso de las TIC, para el 71% de los funcionarios no es eficiente. En ese sentido, a nivel de los funcionarios, encontró una alta correlación en el uso de las TIC, por lo que se evidencia que existe una influencia en la eficiencia de la gestión, a su vez, en la transparencia y al acceso de la información de la corte superior de justicia.

Salazar (2021), planteó como objetivo, encontrar qué elementos del gobierno digital y la gobernanza de la gestión municipal incide en la intervención ciudadana en la gestión de la municipalidad distrital de Yanacancha Pasco en el 2020. Propuso el marco metodológico desde la perspectiva cuantitativa y con el tipo de investigación aplicada - el grado de correlación de causalidad. Con el diseño de estudio que fue transversal “no experimental”, aplicó una muestra no probabilística con 53 funcionarios de diferentes sectores públicos. La técnica que utilizó fue a nivel de encuesta, tomando instrumentos de medición, con preguntas

estructuradas validados con juicio de expertos para cada variable ajustados y contextualmente relevantes a las realidades del lugar. Según sus resultados que obtuvo, confirmó la hipótesis general dando valores de significación de  $000 < ,05$  con el nivel de influencia de 57.5% de sus variables según el índice de Nagelkerke, mostrando que el modelo fue adecuado para el estudio de regresión logística ordinal. Los hallazgos muestran que hay una influencia significativa del gobierno digital y los elementos de gobernanza de la ciudad en la participación ciudadana.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación:

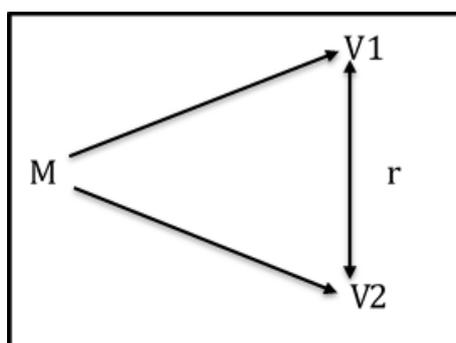
##### 3.1.1. Tipo de investigación:

El tipo de investigación fue de tipo básica, porque tiene como objetivo en analizar una proposición teórica a partir de la relación de las variables que están en estudio. Sobre el particular Muñoz (2015) señaló que la investigación básica se basa en teorías que fundamentan los nuevos conocimientos que surgirán de la investigación.

En ese sentido se considerará un enfoque cuantitativo a discernimiento de que con los datos y productos obtenidos se comprobarán las teorías de las variables basado en la integración de las TIC y la gestión operativa. Para Hernández (2014), consideró que el enfoque cuantitativo se utiliza para recopilar con el fin de verificar las hipótesis y es así que debe ser considerado el tratamiento estadístico la que permite que se fijen los aspectos actitudinales con el fin de escrutar las teorías. Es decir, medirá las variables con instrumentos de recopilación.

##### 3.1.2. Diseño de investigación:

Se aplicó un diseño no experimental, porque no se manipularon las variables, solo se estudiaron a través de un instrumento, y es transversal porque la recolección de información solo se hará una vez, Hernández (2014).



- M : Muestra
- V1 : Variable 1, integración de la TIC
- V2 : Variable 2, la gestión operativa
- r : Relación directa entre variables

El nivel fue transversal correlacional simple, a consecuencia de que se describe la asonancia entre la integración de la TIC y la gestión operativa. Menciona Ríos (2017), este alcance nos permitió medir la relación entre dos variables, no especificando causalidad, pero puede ser una guía para futuras investigaciones. Un buen ejemplo de un rango de correlación sería: ¿Cuál es la relación entre A y B?, o. ¿Qué relación existe entre B y A?

### **3.2. Variables y operacionalización:**

Variable: Integración de la TIC.

Definición conceptual: Es la combinación de información, conocimiento, experiencia, habilidades y organización que, respaldan el desarrollo, la producción y la entrega de productos, así como el desarrollo y la implementación de procesos de transformación física y de información, constituye un conjunto de capacidades dotadas de significado al generar la capacidad de decidir y actuar para alcanzar fines socialmente reconocidos, Robledo (2017).

Definición operacional: El sistema de información, equipamiento y asistencia técnica, se midió a través de los siguientes indicadores: Aplicativos, registros, herramientas, seguridad de la información, equipos, mobiliarios, software y hardware, personal especializado, frecuencia de atención y calidad de atención, con una encuesta que contendrá 20 interrogantes.

Variable: Gestión operativa

Definición conceptual: La gestión de operaciones es una práctica que implica planificar, ejecutar y monitorear acciones dentro de una empresa. Es una actividad que se puede realizar en diferentes áreas de la compañía, con el objetivo de mejorar el desempeño de los procesos internos, aumentando su eficiencia y productividad, Paulo Rosa (2021).

Definición operacional: La planificación, presupuesto y recursos humanos, se midió a través de los siguientes indicadores: Diseño de objetivos y metas, cumplimiento de objetivos y metas, disponibilidad presupuestal, gestión presupuestal, disponibilidad presupuestal, gestión presupuestal, disponibilidad de profesionales, capacitaciones, retención de talento humano e incentivos y reconocimientos, con un cuestionario de 23 preguntas.

### **3.3. Población y muestra:**

#### **3.3.1. Población:**

Estuvo constituido por 96 trabajadores de la municipalidad de Barranco. En tal sentido Ñaupas (2018), determinar que la población se convierte en la totalidad de las unidades en investigación tales como personas, objetos o eventos con similares peculiaridades o como también circunstancias necesarias para el tratamiento de la investigación.

**Criterio de inclusión:** Se consideró a trabajadores a tiempo completo de la municipalidad de Barranco, o que han estado en el trabajo por más de un año, a su vez que hagan uso o estén involucrados en el uso de herramientas tecnológicas (computadora, internet, etc.).

**Criterio de exclusión:** No se consideró practicantes, trabajadores menores a un año, y trabajadores a tiempo parcial. Asimismo, los que no hacen uso de las herramientas tecnológicas (computadora, internet, etc.)

#### **3.3.2. Muestra:**

Se considera al conjunto de elementos e individuos seleccionados de una población a partir de la cual se recogerá la información, Hernández (2018) se realizó a través del muestreo del censo no probabilístico que se consideró el conteo total, perteneciendo a una cantidad de 96 trabajadores de la municipalidad de Barranco.

#### **3.3.3. Muestreo:**

De acuerdo con la probabilidad, el tipo de aleatoriedad también se conoce como aleatorio.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Técnicas: Como lo plantea Hernández (2014) Una técnica es un método de recopilación de información utilizando una forma sistemática de hacer preguntas a través de una herramienta que son aplicados a los integrantes que forman parte de la muestra para obtener la información, anticipadamente de hacer el análisis estadístico respectivo. Por lo tanto, se aplicó el método de la encuesta.

Instrumentos: El instrumento es definido por Hernández (2014), como un mecanismo físico utilizado en el acopio y provisión de datos. Por lo tanto, se utilizó 02 herramientas:

La N° 1; que nos permitió medir la variable integración de las TIC, cuyo autor fue, Peralta (2020), que aplicó en la investigación, Gobierno electrónico abierto y el acceso a la información pública en la municipalidad distrital de Picsi, Chiclayo.

La N° 2; que nos permitió medir la variable gestión operativa, cuyo autor fue Peralta (2020), que aplicó en la investigación, Gobierno electrónico abierto y el acceso a la información pública en la municipalidad distrital de Picsi, Chiclayo.

Confiabilidad: Para que sea confiable, debe ser el consistente el instrumento, ya que los resultados de las mediciones en diferentes casos son similares, porque es confiable si califican en los parámetros positivos de equivalencia, estabilidad y uniformidad, Heale y Twycross (2015).

Validez de instrumento: En la presente investigación las herramientas fueron validados por tres especialistas, quienes determinaron la validez y la eficacia de dicho instrumento aplicado.

**Tabla 1***Validez de expertos*

<b>Nº</b>	<b>Docente experto</b>	<b>Grado/Especialidad</b>	<b>Opinión de aplicación</b>
1	Felipe Guisado Oscco	Doctor en Gestión Pública	Aplicable
2	Lucia Huaynapomas Laurente	Maestra en Gestión Pública	Aplicable
3	Bryan Steve Chill Serrano	Maestro en Gestión Pública	Aplicable

**Confiabilidad**

De acuerdo a la aproximación de la confiabilidad del instrumento, se aplicó el Alfa de Cronbach, donde, según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), es el grado en el que el instrumento puede generar coherencia y permanencia en sus derivaciones. Se obtuvo una cifra de entre 1 y cero, teniendo en cuenta que entre más cerca a uno, será mayor la confiabilidad, a su vez, será válido en el estudio, según lo siguiente:

**Tabla 2***Estadística de confiabilidad*

<b>Nº</b>	<b>Variable</b>	<b>Nº de ítems</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
1	Integración de las TIC	20	0.834
2	Gestión operativa	23	0.819

**3.5. Procedimientos:**

Se remitió una solicitud a la municipal de Barranco, sustentando las actividades a realizar como parte de la investigación. Asimismo, se realizó la coordinación con el Subgerente de Gestión de Recursos Humanos para solicitar la autorización para presentar a cada oficina la autorización para proceder la

aplicación de la encuesta, en la cual se detalló el propósito del proyecto a desarrollar, en el que se solicitó a cada trabajador que acepte realizar la encuesta, con consentimiento propio. Con el permiso obtenido se realizó la encuesta de manera presencial dentro del municipio. Se procesó los resultados y la información recopilada, se ordenó y organizó los datos en el Excel.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Los datos organizados fueron introducidos en el procesador estadístico SPSS 26, donde los resultados obtenidos me facilitaron el análisis e interpretación de la consecución de los objetivos propuestos.

En el análisis de datos se desarrollaron la técnica de análisis estadístico descriptivo, que permitió construir una descripción, para luego generar un resumen de los datos obtenidos, dicha información se organizó utilizando tablas de frecuencias y datos que me facilitó la interpretación descriptiva, resultados en términos de objetivos generales y específicos.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Se tuvieron en cuenta los criterios y principios éticos necesarios en el desarrollo de todo el trabajo de investigación que ofrece la universidad, tales como; benéfica, cada vez que los participantes recolecten información se apoyará, para ello tendrán la completa libertad de contestar el cuestionario según su percepción, anticipadamente se mencionará el propósito de la encuesta y la recolección de información, las precauciones fueron no causar perjuicios ni excluir la colaboración del grupo muestral.

## IV. RESULTADOS

### Resultados Descriptivos

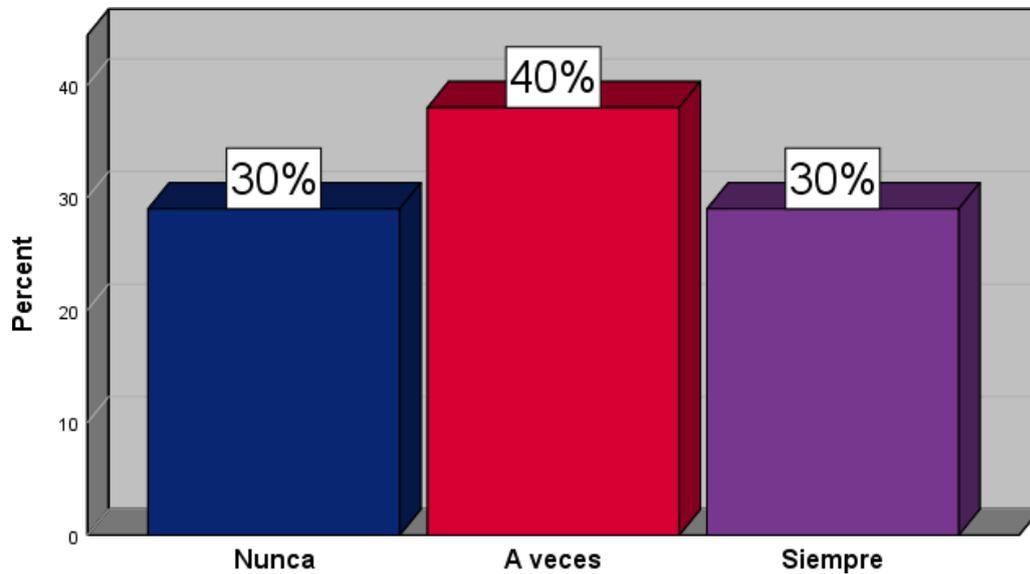
**Tabla 3**

*Variable 1: Integración de la TIC en la Municipalidad de Barranco, 2022*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	29	30%	30%
A veces	38	40%	70%
Siempre	29	30%	100%
Total	96	100%	

**Figura 1**

*Variable 1: Niveles según la integración de las TIC*



Según la Tabla 3 y Figura 1, Un 70% considera entre nunca y a veces el uso de las TIC en sus centros de labores. Por lo tanto, esto quiere decir que hay un bajo nivel de integración de las TIC.

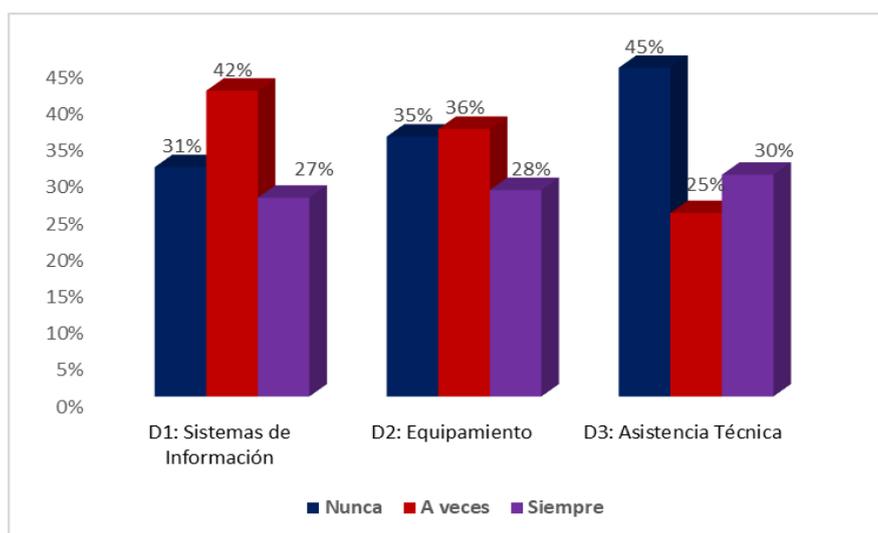
**Tabla 4**

*Niveles de las dimensiones de la Integración de TIC en la Municipalidad de Barranco, 2022.*

Niveles	D1: Sistemas de Información		D2: Equipamiento		D3: Asistencia Técnica	
	n	%	n	%	n	%
Nunca	30	31%	34	35%	43	45%
A veces	40	42%	35	36%	24	25%
Siempre	26	27%	27	28%	29	30%
Total	96	100%	96	100%	96	100%

**Figura 2**

*Distribución porcentual de las dimensiones de la Integración de la TIC'S*



Según la Tabla 4 y Figura 2, podemos observar para el caso de las dimensiones de la Integración de TIC en la municipalidad de Barranco para el periodo, 2022; respecto a la primera dimensión denominada Sistema de Información, el 73% de los trabajadores perciben que nunca y a veces hicieron uso, y para el caso de la segunda dimensión denominada Equipamiento, el 71% afirman que nunca y a veces contaron con dicho servicio, y finalmente para la tercera dimensión Asistencia técnica, el 70% de los encuestados señalaron que nunca y a veces recibieron dicha asistencia. Por lo tanto, resalta una brecha significativa de trabajadores que tienen un nivel bajo en sistemas de información, equipamiento y asistencia técnica por parte de los responsables a cargo de dichos procesos.

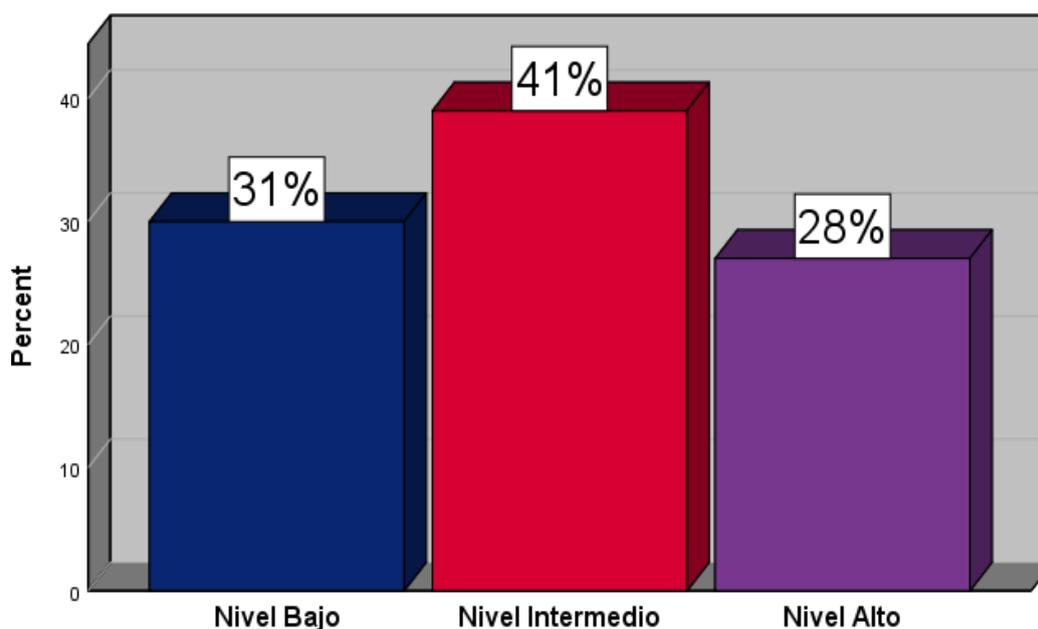
**Tabla 5**

*Variable 2: Gestión Operativa en la Municipalidad de Barranco, 2022*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	30	31%	31%
A veces	39	41%	72%
Siempre	27	28%	100%
Total	96	100%	

**Figura 3**

*Variable 2: Niveles para la gestión operativa*



Según la Tabla 5 y Figura 3, se reveló que el 72% de los trabajadores de la Municipalidad de Barranco encuestados perciben que nada y pocas veces existe una gestión operativa. Por lo tanto, esto quiere decir que hay un bajo nivel de gestión operativa.

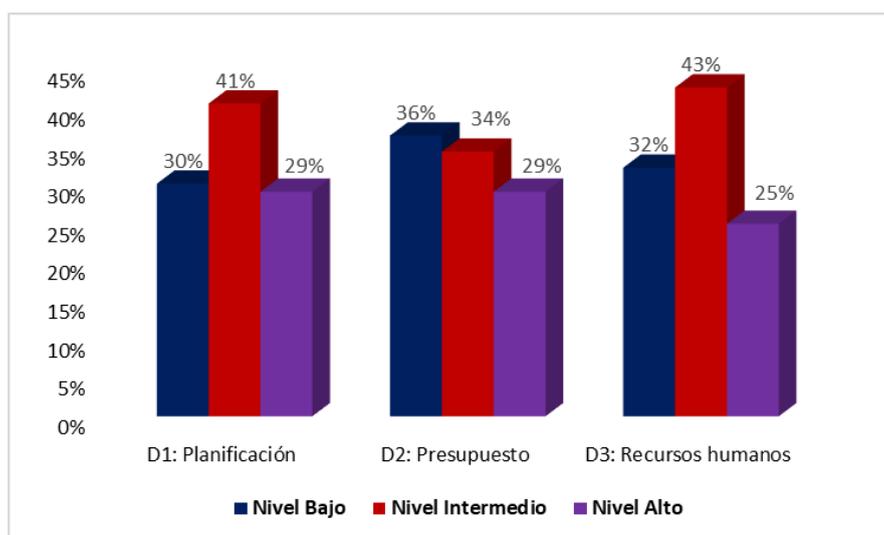
**Tabla 6**

*Niveles de las dimensiones de la gestión operativa en la Municipalidad de Barranco, 2022*

Niveles	D1: Planificación		D2: Presupuesto		D3: Recursos Humanos	
	n	%	n	%	n	%
Nunca	29	30%	35	36%	31	32%
A veces	39	41%	33	34%	41	43%
Siempre	28	29%	28	29%	24	25%
Total	96	100%	96	100%	96	100%

**Figura 4**

*Distribución porcentual de las dimensiones de la gestión operativa*



Según la Tabla 6 y Figura 4, para el caso de las dimensiones de la gestión operativa en la Municipalidad de Barranco, 2022; respecto a la primera dimensión denominada Planificación, el 71% de los trabajadores respondieron que nada y regular veces existe participación en la planificación, y para el caso de la segunda dimensión denominada Presupuesto, el 70% respondieron que nada y regular veces tuvieron participación en el presupuesto, y para la tercera dimensión Recursos humanos, el 75% de los encuestados consideran nada y regular veces la presencia de esta dimensión. Por lo tanto, queda claro que el respecto, para los servidores de dicha comuna, percibe que existe una baja participación en dichos aspectos.

## Resultados Inferencial

Se realizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, el cual nos ayudó a determinar el grado de asociación entre las variables en estudio de la presente investigación.

**Tabla 7**

*Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de Spearman*

Rango	Relación
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlación
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Alta correlación
De 0.80 a 1.00	Muy alta correlación

*Fuente: Hernández, Fernández y Batista 2014, p.305*

### Hipótesis General

H1: Existe una correlación significativa entre el uso de las tecnologías de información y comunicación y la gestión operativa de la municipalidad de Barranco, 2022.

H0: No existe una correlación significativa entre el uso de las tecnologías de información y comunicación y la gestión operativa de la municipalidad de Barranco, 2022.

**Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación Rho de Spearman.

**Nivel de significación estadística:**  $\alpha = 0.05$

**Regla de decisión:**  $p_{valor} < \alpha$  ; rechazo de la hipótesis nula.

**Tabla 8**

*Correlación de la Integración de la TIC y la Gestión Operativa de la Municipalidad de Barranco, 2022*

			Integración de las TIC	Gestión Operativa
Rho de Spearman	Integración de las TIC	Coefficiente de correlación	1.000	0.643
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	96	96
	Gestión Operativa	Coefficiente de correlación	0.643	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	96	96

De acuerdo a la tabla 8, podemos inferir que para la hipótesis general existe una correlación positiva moderada entre la integración de la TIC y la Gestión Operativa de 0.643; esto es debido a que presenta un p valor (sig.) de 0.00, el cual es menor al valor (sig.) crítico específica a un nivel de confianza del 95%; por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, existe relación entre la integración de las TIC y la gestión operativa.

### **Hipótesis Específica 1**

H1: Existe una correlación significativa entre los Sistemas de Información y la gestión operativa de la municipalidad de Barranco, 2022.

H0: No existe una correlación significativa entre los Sistemas de Información y la gestión operativa de la municipalidad de Barranco, 2022.

**Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación Rho de Spearman.

**Nivel de significación estadística:**  $\alpha = 0.05$

**Regla de decisión:**  $p_{valor} < \alpha$  ; rechazo de la hipótesis nula.

**Tabla 9**

*Correlación de los Sistemas de Información y la Gestión Operativa de la Municipalidad de Barranco, 2022.*

		Sistemas de información	Gestión Operativa
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0.434
	Sistemas de información	Sig. (bilateral)	.
		N	96
	Coeficiente de correlación	0.434	1.000
	Gestión Operativa	Sig. (bilateral)	.
		N	96

De acuerdo a la tabla 9, podemos inferir que existe una relación positiva moderada entre los Sistemas de Información y la Gestión Operativa de 0.434; esto es debido a que presenta un p valor (sig.) de 0.00, el cual es menor a al valor (sig.) crítico específica a un nivel de confianza del 95%; por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, existe relación entre la integración de las TIC y la gestión operativa.

### **Hipótesis Específica 2**

H1: Existe una correlación significativa entre el equipamiento y la gestión operativa de la Municipalidad del Distrito de Barranco, 2022.

H0: No existe una correlación significativa entre el equipamiento y la gestión operativa de la Municipalidad del Distrito de Barranco, 2022.

**Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación Rho de Spearman.

**Nivel de significación estadística:**  $\alpha = 0.05$

**Regla de decisión:**  $p_{valor} < \alpha$  ; rechazo de la hipótesis nula.

**Tabla 10**

*Correlación del equipamiento y la Gestión Operativa de la Municipalidad de Barranco, 2022*

		Equipamiento	Gestión Operativa
Rho de Spearman	Equipamiento	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	96
	Gestión Operativa	Coeficiente de correlación	0.664
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	96

De acuerdo a la tabla 9, podemos inferir que existe una relación positiva moderada entre el Equipamiento y la Gestión Operativa de 0.664; esto es debido a que presenta un p valor (sig.) de 0.00, el cual es menor a al valor (sig.) crítico específica a el nivel de confianza del 95%; por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, existe una relación entre el equipamiento y la gestión operativa.

### **Hipótesis Específica 3**

H1: Existe una correlación significativa entre la Asistencia Técnica y la gestión operativa de la Municipalidad del Distrito de Barranco, 2022.

H0: No existe una correlación significativa entre la Asistencia Técnica y la gestión operativa de la Municipalidad del Distrito de Barranco, 2022.

**Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación Rho de Spearman.

**Nivel de significación estadística:**  $\alpha = 0.05$

**Regla de decisión:**  $p_{valor} < \alpha$  ; rechazo de la hipótesis nula.

**Tabla 11**

*Correlación de la Asistencia Técnica y la Gestión Operativa de la Municipalidad de Barranco, 2022*

			Asistencia Técnica	Gestión Operativa
Rho de Spearman	Asistencia Técnica	Coeficiente de correlación	1.000	0.536
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	96	96
	Gestión Operativa	Coeficiente de correlación	0.536	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	96	96

De acuerdo a la tabla 11, podemos inferir la existencia de una relación positiva moderada entre la Asistencia Técnica la Gestión Operativa de 0.536; esto es debido a que presenta un p valor (sig.) de 0.00, el cual es menor a al valor (sig.) critico específica a un nivel de confianza del 95%; por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, existe una relación entre la asistencia técnica y la gestión operativa.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se planteó como objetivo general, determinar la relación entre la integración de las TIC y la gestión operativa de la municipalidad de Barranco, 2022. En ese sentido, la discusión se realizó a través de la contrastación de las hipótesis y los hallazgos encontrados con la finalidad de aceptar la operacionalidad específica en cada variable y discernir la existencia de la relación entre ellas. Para dicho fin, se procedió a contrastar con estudios previos que se han ejecutado en los últimos años sobre la materia.

Al respecto, para la hipótesis general se evidencia una relación positiva moderada de 0.643 entre la integración de la TIC y la Gestión Operativa en la Municipalidad de Barranco, 2022. Eso quiere decir que a mayor integración de las TIC habría una mejor gestión operativa. Esto guarda relación con lo obtenido por Izquierdo (2021), donde demuestran que existe una influencia significativa de 0.779 entre las variables tanto de gobierno electrónico y la de gestión pública, en la municipalidad de Huaura, esto a razón que en dicha comuna se han implementado nuevos canales de tecnología, sitios web, lo cuales son ventajosos porque mejoraron los servicios y son más eficientes.

Asimismo, los resultados que se obtuvieron en el presente estudio, indicados por parte de la variable de Integración de la TIC en la municipalidad de Barranco, 2022; que el 70% de los trabajadores encuestados, perciben que nunca y a veces se da la integración, esto es porque hay un nivel bajo de implementación de la integración de las TIC. Estos resultados se asemejan con el estudio de Rivas (2019), donde determinó que el 59% de los funcionarios encuestados manifestaron que no hacen uso de la TIC de manera adecuada, y el 52% mostraron indiferencia en la efectividad de la información. Quiere decir que hay una brecha respecto a la integración de las TIC.

Ahora bien, respecto a la variable Gestión Operativa, se tuvo como resultado que el 72% de los trabajadores perciben que nada y pocas veces existe una gestión operativa, por lo tanto, hay un nivel bajo en la gestión operativa. Estos

resultados se ven reflejados en el estudio de Salazar (2021), que determinó que el 69.8 % de los encuestados indican que hay una deficiente gestión municipal, por lo tanto, esta situación lleva a una débil administración municipal que limitan la efectividad de los servicios a través de medios digitales, esto a su vez repercuten en la poca aportación de la ciudadanía en la gestión local.

En cuanto a la hipótesis específica uno, se evidencia la existencia de una relación positiva moderada entre los Sistemas de Información y la Gestión Operativa de 0.434 en la Municipalidad Distrital de Barranco. Por lo tanto, existe relación entre la integración de las TIC y la gestión operativa en dicha Municipalidad. Los resultados antes descritos concuerdan con lo encontrado por Mamani (2021), donde determinó la relación entre las TIC y el desempeño laboral entre empleados de la provincia de San Román, región Puno, sobre las teorías del uso de las TIC, y por otro lado lo relacionado con el desempeño laboral, en base a la aplicación de herramientas validadas por expertos y el uso de alpha de cronbach, y el paquete estadístico SPSS; determinó un valor significativo de (0,502) en la conexión de Pearson Sig. (Bilateral) que está entre la validez 0,4 a 0,69 (Correlación moderadamente eficiente) confirma, que existe una conexión moderadamente positiva entre las TIC y el desempeño de las labores de los empleados.

Los resultados obtenidos en la presente tesis indicaron que, para el caso de las dimensiones de la Integración de TIC en la Municipalidad de Barranco para el periodo 2022; en razón a la dimensión denominada Sistema de Información, el 31% de los trabajadores perciben que nunca hicieron uso, el 42% a veces y el 27% siempre, y para el caso de la dimensión denominada Equipamiento, el 35% afirman que nunca contaron con dicho servicio, el 36% a veces y un 28% siempre, y finalmente para la dimensión Asistencia técnica, el 45% de los encuestados señalaron que no recibieron dicha asistencia, el 25% a veces y solo un 30% siempre, ello resalta una brecha significativa de trabajadores que nunca utilizaron sistemas de información, equipamiento y asistencia técnica. Estos resultados guardan relación con lo analizados por Mamani (2021), donde determinó la relación entre las TIC y el desempeño laboral entre empleados de la provincia de

San Román, región Puno. Como conclusión, determinó un valor significativo de (0,502) en la conexión de Pearson Sig. (Bilateral) que está entre la validez 0,4 a 0,69 (Correlación moderadamente eficiente) confirma, que existe una conexión moderadamente positiva entre las TIC y el desempeño de las labores de los empleados.

En cuanto a la hipótesis específica dos, de acuerdo a lo descrito en la tabla 10, podemos inferir que existe una relación positiva moderada entre el Equipamiento y la Gestión Operativa de 0.664; esto es debido a que presenta un p valor (sig.) de 0.00, el cual es menor a al valor (sig.) crítico específica a un nivel de confianza del 95%, es decir, el equipamiento juega un rol preponderante en la gestión operativa de la municipalidad, por ende, el no equipamiento puede generar riesgo en la débil operatividad de la gestión. Lo descrito anteriormente, guarda coherencia con lo señalado por Pisco (2019), en su investigación propuso como objetivo general desarrollar un plan de tecnología de la información (TI) para mejorar la gestión de operaciones tecnológicas del gobierno autónomo descentralizado del estado de Jipijapa, lo que ayudó a precisar el problema, objetivo y razón de ser del trabajo. Esta investigación respaldada la formulación de un plan de TI a través del contexto y la base teórica, además de una política de seguridad. Concluye que se debe tener una orientación durante todo el proceso de planificación, permitiendo establecer las políticas recomendadas y las mejores prácticas, mediante la asignación de roles y responsabilidades al personal TIC y mediante el uso de una herramienta de código abierto que, junto con las políticas de privacidad, mejorará la tecnología de gestión de operaciones del gobierno municipal.

Los resultados obtenidos en el presente estudio indicaron que por parte de la dimensión de la gestión operativa en la Municipalidad de Barranco, 2022; respecto a la dimensión denominada Planificación, el 30% de los trabajadores respondieron que no existe planificación (nada o nivel bajo), el 41% dijeron que hay planificación regular (nivel intermedio) y el 29% que muy buena planificación (nivel alto), y para el caso de la dimensión Presupuesto, el 36% respondieron que no existe es decir nada (nivel bajo) de participación, el 34% tuvieron una

participación regular (nivel intermedio) y solo un 29% tuvieron una participaron muy bien (nivel alto), y para la dimensión Recursos humanos, el 32% de los encuestados consideran que no hay nada o nivel bajo, el 43% regular (nivel intermedio) y solo un 25% muy bien (nivel alto); respecto a esta última dimensión, los trabajadores perciben que el aspecto de los recursos humanos no supera el 25% de nivel alto, es decir que existe claras deficiencias en esa dimensión en la municipalidad. Lo señalado anteriormente, se puede evidenciar en el estudio de Mamani (2021), donde determinó la relación entre las TIC y el desempeño laboral entre empleados de laprovincia de San Román, región Puno, el estudio fue realizado mediante análisis de datos, recolectados mediante encuesta aplicada, herramienta validada por expertos y el uso del coeficiente de alpha de cronbach, se manejó el paquete estadístico SPSS para desarrollar de manera práctica su trabajo, en sus conclusiones determinó un valor significativo de (0,502) en la conexión de PearsonSig. (Bilateral) que está entre la validez 0,4 a 0,69 (Correlación moderadamente eficiente) confirma, que existe una conexión moderadamente positiva entre las TIC y el desempeño de las labores de los empleados. Del mismo modo Simón (2018), en su estudio señala que, uno de los cambios por el mayor uso de la tecnología en la gestión pública es el denominado gobierno electrónico, que propone una mayor eficacia y eficiencia en el uso de los recursos públicos, además del elemento de innovación y la lógica del cambio y la innovación se propone mediante una nueva forma de gestión pública, haciendo un gran aporte a la renovación y modernización del Estado. Sin embargo, se ha reconocido la importancia del gobierno electrónico en las áreas anteriores, el progreso en la práctica en el Perú es limitado y en este sentido, el Estado debe enfatizar más si realmente quiere promover programas de alto impacto y bajo costo en la administración pública y modernización del Estado.

Con respecto a la hipótesis específica tres, podemos inferir que existe una relación positiva moderada entre la Asistencia Técnica y la Gestión Operativa de 0.536; esto es debido a que presenta un p valor (sig.) de 0.00, el cual es menor a al valor(sig.) crítico específica con el nivel de confianza del 95%.

Ahora bien, de los resultados obtenidos podemos observar para el caso de las dimensiones de la Integración de la TIC en la Municipalidad de Barranco para el periodo 2022; respecto a la dimensión Asistencia técnica, el 45% de los encuestados señalaron que no recibieron dicha asistencia, el 25% a veces y solo un 30% siempre, ello resalta una brecha significativa de trabajadores que nunca recibieron asistencia técnica; es decir, si sumamos el 45% de nunca y el 25 de a veces, tenemos que el 70% de los trabajadores no han recibido una asistencia técnica suficiente. Al respecto Manrique (2020), al analizar la efectividad de las iniciativas de innovación TIC de las agencias estatales colombianas, en comparación con las de las agencias estatales españolas. Obtuvo como resultado que la digitalización, como estrategias para potenciar el acceso a los servicios proporcionados por las entidades públicas a través de las TIC, es fundamental para mejorar las condiciones de las personas. Por lo tanto, concluye que el Estado colombiano, si bien ha mejorado sus procesos, aún se encuentra en la etapa de diseño e implementación de políticas que se centren en la innovación pública a diferencia de su homólogo en España, que tiene un mayor estado de madurez, como lo demuestra los resultados del Índice Global de Innovación. Asimismo, según Ávila (2014), la implementación de las TIC es un proceso que, como en cualquier otro, involucra transformaciones integrales de una institución y debe ser comprendido desde distintas perspectivas, tal es así como la necesidad de realizar ajustes en la infraestructura, los costos que esto implicará, tanto las ventajas como las desventajas que puede traer al sistema de organización, el compromiso legal que simboliza el uso completo, en términos de empleados de campo, donde este tipo de cambio asegura de que funcione bien las personas adecuadas.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que en la Municipalidad de Barranco para el 2022; la existencia de una correlación positiva moderada tanto la integración de la TIC y la Gestión Operativa de 0.643; esto es debido a que presenta un p valor (sig.) de 0.00, el cual es menor al valor (sig.) crítico específica con el nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, de acuerdo a los resultados el 70% de trabajadores encuestados perciben que existe un nivel bajo de Integración de la TIC.

2. De acuerdo al objetivo específico uno, se determinó a existencia de una relación positiva moderada tanto en los Sistemas de Información y la Gestión Operativa de 0.434; esto es debido a que presenta un p valor (sig.) de 0.00, el cual es menor al valor (sig.) crítico específica con el nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, hay relación entre la integración de las TIC y la gestión operativa. Por lo tanto, existe la necesidad de dotar de mayor implementación de sistemas de información al personal que labora en la municipalidad, a fin de fortalecer la gestión operativa.

3. Según el objetivo dos, podemos inferir la existencia de una relación positiva moderada tanto el Equipamiento y la Gestión Operativa de 0.664; esto es debido a que presenta un p valor (sig.) de 0.00, el cual es menor al valor (sig.) crítico específica a un nivel de confianza del 95%, esto nos indica que el equipamiento es un factor clave en la gestión operativa, ya que, a mayor equipamiento, se podría presumir una mejor gestión operativa.

4. Con respecto al objetivo tres, podemos inferir la existencia de una relación positiva moderada entre la Asistencia Técnica y la Gestión Operativa de 0.536; esto es debido a que presenta un p valor (sig.) de 0.00, el cual es menor a al valor (sig.) crítico específica a un nivel de confianza del 95%.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda continuar con la integración de la TICs entre todos los sistemas administrativos de la municipalidad de Barranco, a fin de agilizar la gestión operativa y hacer más eficiente la atención en los requerimientos de las diferentes gerencias u oficinas administrativas.

2. Se sugiere que se continúe con el proceso de equipamiento, mantenimiento y asistencia técnica respecto a los equipos y sistemas informáticos dentro de la gestión operativa de la municipalidad, a fin de ir cerrando las brechas identificadas durante la encuesta aplicada a los trabajadores de dicha comuna.

3. Se recomienda avanzar hacia las infraestructuras tecnológicas flexibles, sostenibles y escalables con una mirada del usuario, ya que esto permitirá la sostenibilidad en el tiempo de dichas herramientas tecnológicas.

4. Se recomienda fomentar la cultura digital en todos los niveles de la gestión municipal, ello en línea con la política de gobierno digital que el Perú viene implementando, respecto a ciudadanos digitales.

5. Se recomienda implementar la microforma digital, mediante un proceso informático, de modo tal que le permita a la municipalidad contar con documentos digitalizado con valor legal y que pueden ser impresos o reproducidos con efectos legales.

6. Se recomienda implementar un plan anual de capacitación, es decir un Plan de Desarrollo de Personas (PDP), que permita contar con una programación durante el año, donde se prioricen temas ligados al uso de las TIC, y que cada personal capacitado pueda realizar replicas o feedback de los resultados obtenidos, así como de sus expectativas

## REFERENCIAS

- Arcenales, R., Gamboa J., (2019). *Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública de Ecuador*. Espirales revista multidisciplinaria de investigación. ISSN: 2550-6862.
- Arias Gonzales, J.L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. ISB: 978-612-48444-2-3. [www.tesisconjosearias.com](http://www.tesisconjosearias.com)
- Arraiza, E. (2016). *Manual de gestión municipal*. Compilado por Eduardo Arraiza. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung, 2016. 236 p. ISBN 978-987-1285-52-5. CDD 352.3. [https://www.kas.de/c/document\\_library/get\\_file?uuid=ca6339ee-acec-5a87-7b2c-a4bf43d21f8b&groupId=287460](https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=ca6339ee-acec-5a87-7b2c-a4bf43d21f8b&groupId=287460)
- Ávila Barrios, Delia (2014). *El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública Mexicana*. Volumen 11, número 24, enero-abril, p. 263-288 <http://www.scielo.org.mx/pdf/anda/v11n24/v11n24a14.pdf>
- Ayala, E. E., Gonzales, S. R. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Fondo Editorial © Editor: Fernando Hurtado Ganoza, código T/006-2015 Correo electrónico: [fondoeditorial@uigv.edu.pe](mailto:fondoeditorial@uigv.edu.pe) <https://1library.co/document/zw5kxwvztecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion.html>
- Beltrán Castañón, C. (2018). *Modelo basado en mejores prácticas para la gestión de los servicios de TI en la municipalidad provincial del cusco*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9828/UPradiv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calmatt Velásquez, J. L. (2021). *Influencia del e – gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay, Arequipa 2019*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12629/UPcavej1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cárdenas, J. y Ramírez, J. (2020). *Influencia de la gestión pública en las tecnologías de la información y las comunicaciones TICs, para desarrollar la educación y la cultura del municipio de la Dorada*. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/37980/jccardenasmo.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Castillo, A., Santana, J. y Gonzales, M. (2017). *Impacto social de la gestión del conocimiento en el desarrollo municipal*. Vol.9, núm. 16, enero-junio, 2017, pp. 47-61 Instituto Tecnológico Metropolitano Medellín, Colombia. ISSN: 2145-4426. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=534367007001>
- Cernotto, M. E. (2018). *Capacidad de gestión municipal en la implementación de políticas públicas de inclusión digital Punto Oeste*. <https://rehip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/15244/CERNOTTO%20-%20Tesis%20MGP.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Correa, E. (2013). *Evolución del concepto de recursos humanos, desde el punto de vista de la psicología y la administración: discusiones y aciertos*. Vol. 4 N° 1, Julio de 2013, 109-119. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2215910X201300100109](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215910X201300100109)
- Cosquillo Lavado, S. G. (2020). *Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el Periodo 2019 – 2020*. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero, 2021, Volumen 5, Número 2. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/413>
- Cuadros Zorrilla, M. A. (2022). *Uso de TICs en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80650/Cuadros\\_ZMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80650/Cuadros_ZMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Crespo Endara, V. R. (2020). *El impacto del gobierno electrónico en la gestión municipal de los distritos de la provincia de San Román 2019*. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14883/Vladimir\\_Roberto\\_Crespo\\_Endara.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14883/Vladimir_Roberto_Crespo_Endara.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Sociales Universidad Nacional de Salta Año: 2019. Seminario de Informática. [https://economicas.unsa.edu.ar/sigeco/archivos/semi\\_material/U1-DT-IntroduccionalaInformatica.pdf](https://economicas.unsa.edu.ar/sigeco/archivos/semi_material/U1-DT-IntroduccionalaInformatica.pdf)
- Finol Romero, L. T. (2020). *Transparencia y gobernanza en la gestión de la crisis de COVID-19. Cuestiones políticas*. Vol. 39, N° 68 (Enero - Junio) 2021, 23-50. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7084-2412>

- Franciskovic, J., Hamann, A. y Miralles, F. (2021). *Las TIC, una oportunidad de participación ciudadana en los gobiernos subnacionales*. Print version ISSN 1909-4450 On-line versión ISSN 2256-5027. Rev. repub. no.29 Bogotá July/Dec. 2020 Epub Feb 03, 2021. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1909-44502020000200021](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-44502020000200021)
- García Puerta, V. A. (2016). *Las TIC como herramienta para la transformación e innovación de la administración pública en Colombia*. <http://hdl.handle.net/10554/35662>
- Gastón Concha, A. N. (2014). *Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*. Copyright © Naciones Unidas, enero de 2014, ISSN 1680-8827. CEPAL - Serie Gestión Pública N° 79. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35951/1/S1420470\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35951/1/S1420470_es.pdf)
- Gonzales, A. L., Machado, J.G., Talavera, M. E. y Sevilla, A. (2020). *Influencia de las TIC en el proceso administrativo*. © 2020 Revista Científica de FAREM-Estelí. Año 9. Núm. 33. Enero-marzo 2020. <https://www.camjol.info/index.php/FAREM/article/download/9608/10995>
- Gonzales Trejo, M. (2021). *Gestión de la Infraestructura de TI*. 2021 Abril 2021 | número de revista 3 • ISSN 2683-2968. <https://www.ties.unam.mx/>
- Guillen, D., Nuñez, O., Vargas, J. y Vega, Luis (2018). *Situación de los sistemas de información territorial para la gestión municipal: caso de la CAM, Costa Rica, 2018*. Revista Geográfica de América Central, vol. 1, núm. 66, 2021, Enero-Junio, pp. 59-78 Universidad Nacional, Costa Rica. ISSN: 1011-484X Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=451766199003>
- Gurmendi Párraga, P. R. (2019). *Gestión de los sistemas de información en la toma de decisiones de la Municipalidad Distrital de El Tambo 2018*. [file:///C:/Users/nponce/Downloads/TESIS%20GESTI%C3%93N%20DE%20LOS%20SISTEMAS%20DE%20INFORMACI%C3%93N%20EN%20LA%20TOMA%20DE%20DECISIONES%20DE%20LA%20MUNICIPALIDAD%20DISTRIT%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/nponce/Downloads/TESIS%20GESTI%C3%93N%20DE%20LOS%20SISTEMAS%20DE%20INFORMACI%C3%93N%20EN%20LA%20TOMA%20DE%20DECISIONES%20DE%20LA%20MUNICIPALIDAD%20DISTRIT%20(1).pdf)

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Huarac Guerrero, E.M. (2020). *Efectos de la pandemia de covid-19 sobre la adopción de las TIC en el Perú*. Ius Inkarri. Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política N° 9, 2020, pp. 325-346.
- Izquierdo Espinoza, L. (2021). *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública en tiempos de COVID-19 en la municipalidad distrital de Huaura*. <http://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5694/Lida%2c%20Izquierdo%20Espinoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- La Torre Osterling, G. (2008). *X Jornadas Nacionales de Derecho Tributario*. Instituto Peruano de Derecho Tributario. <https://www.ipdt.org/jornadas/x-jornada/>
- Lemma, M. (2017). *Gestión municipal y planificación urbana en Cordova, Argentina (1983-2011) urbe*. Revista Brasileira de Gestão Urbana, vol. 9, núm. 3, septiembre-diciembre, 2017, pp. 474-486, ISSN: 2175-3369. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193153097007>
- Ley N° 29809 de 2016 [Ministerio de Justicia y Derechos Humanos]. Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por decreto supremo N° 011-2012-JUS. 08 de junio de 2016.
- Ley N° 28411 [Ministerio de Economía y Finanzas]. Ley General que aprueba el Sistema Nacional de Presupuesto. 08 de diciembre de 2004.
- Manrique Quiroga, S. (2020). *Balance en la innovación de TIC de productos y servicios de entidades públicas entre Colombia y España*. [https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10357/ManriqueSantiago\\_2020.pdf;jsessionid=1AB6F469C9D8BD381E164676C6177F7C?sequence=1](https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10357/ManriqueSantiago_2020.pdf;jsessionid=1AB6F469C9D8BD381E164676C6177F7C?sequence=1)
- Manríquez Fonseca, A. D. (2019). *El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México*. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/50692/1/T40750.pdf>

- Marín, J. y Zeballos, A.G. (2014). *Estudio de casos de soluciones TICs en sectores estratégicos de la sociedad*. IDB-DP-353. Copyright © Banco Interamericano de Desarrollo. Clasificaciones JEL: O30, O31  
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Estudio-de-casos-de-soluciones-TICs-en-sectores-estrat%C3%A9gicos-de-la-sociedad.pdf>
- Martínez Cerna, P. (2021). *Gobierno electrónico, desempeño municipal y desarrollo local análisis comparativo sobre las aportaciones del gobierno electrónico en los municipios de Morelia, Uruapam y San Pedro Garza García*.  
[http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/bitstream/handle/DGB\\_UMICH/5048/FEVAQ-M-2021-0159.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/bitstream/handle/DGB_UMICH/5048/FEVAQ-M-2021-0159.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Muñoz C. (2015) *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (3° ed.) Pearson Educación de México S.A. de C.V. <http://www.indesgua.org.gt/wp-content/uploads/2016/08/Carlos-Mu%C3%B1oz-Razo-Como-elaborar-y-asesorar-una-investigacion-de-tesis-2Edicion.pdf>
- Novillo Maldonado, E.F. (2016). *Una introducción a la investigación pura o básica*. Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo.
- Panorama G. (2014). *El uso de la TIC para mejorar la gestión del Estado*.  
[https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_29\\_uso\\_de\\_las\\_tic\\_mejor\\_funcionamiento\\_del\\_estado.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_29_uso_de_las_tic_mejor_funcionamiento_del_estado.pdf)
- Peralta Noriega, O. P. (2020). *Gobierno electrónico abierto y el acceso a la información pública en la municipalidad distrital de Picsi, Chiclayo*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68624/Peralta\\_NOP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68624/Peralta_NOP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robledo Velázquez, J. (2019). *Introducción a la gestión de la tecnología y la innovación*. Universidad Nacional de Colombia-Sede Medellín. Facultad de Minas.  
[https://minas.medellin.unal.edu.co/descargas/Robledo\\_2017\\_Introduccion\\_a\\_la\\_gestion\\_de\\_la\\_tecnologia\\_y\\_la\\_innovacion.pdf](https://minas.medellin.unal.edu.co/descargas/Robledo_2017_Introduccion_a_la_gestion_de_la_tecnologia_y_la_innovacion.pdf)
- Ramírez Alujas, A. V. (2011). *Gobierno abierto y modernización de la gestión pública: Tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene seminales*. Revista Enfoques Vol. IX N° 15 2011 pp 99-125

- Ramón, J., Ignacio, J. y Trelles, J.C. (2017). *Tecnologías de la información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados*. D.R. INFOTEC ISBN: 978-607-7763-24-6
- Reynoso Navarro, E. (2018). *Trabajo de investigación. Teoría, metodología y práctica*. Dirección estable: <https://www.aacademica.org/ern/12>
- Rivas Carhuancha, A. R. (2019). *Uso de las tecnologías de la información y comunicación, y su contribución a la eficiencia y transparencia, de la corte superior de justicia de Ayacucho, año 2019*.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5387/Trab\\_in\\_vest\\_Rivas.abierto.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5387/Trab_in_vest_Rivas.abierto.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rubio, R., Valencia, L., Peña, L. y Rodríguez, E. (2018). *Importancia de la gestión tecnológica en los gobiernos municipales mexicanos*. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología*, vol. 11, núm. 33, 2018. ISSN: 0718-5693.
- Salazar Carbonel, O. E. (2021). *Modelo de Gestión Estratégica de TICs para la Gestión Pública en la Municipalidad Distrital de José L. Ortiz*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20\\_500.12692/75761](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20_500.12692/75761)
- Salazar Espinoza, J. R. (2021). *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la municipalidad distrital de Yanacancha*. [https://hdl.handle.net/20\\_500.12692/55533](https://hdl.handle.net/20_500.12692/55533)
- Simón Aylas, W. A. (2018). *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de la municipalidad distrital de Yanacancha – Pasco*.  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)
- Suárez Zendejas, J. (2016). *TICs y gobierno electrónico*. *Revista de administración pública* 140. Volumen LI, N° 2 (mayo-agosto 2016). ISSN 0482-5209. <https://www.inap.mx/portal/images/pdf/rap140.pdf>
- Tirenti, C. E. (2019). *Gobierno electrónico en el sector público nacional Argentino. El sistema gestión documental electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia*.  
<https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16554/1/%5bP%5d%5bW%5d%20M.%20AyPP%20Tirenti%2c%20Claudia%20Elizabeth.pdf>
- Vega, C., Grajales, H., Montoya, L. (2017). *Sistemas de información: definiciones, usos y limitantes al caso de la producción ovina Colombiana*. ARTÍCULO DE

*REVISIÓN/REVIEW ARTICLE. ORINOQUIA - Universidad de los Llanos - Villavicencio, Meta. Colombia Vol. 21 - No 1 - Año 2017*  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rori/v21n1/0121-3709-rori-21-01-00064.pdf>

Villafana Saldaña, G. (2022). *“Las TIC’s y la gestión de la municipalidad provincial de coronel portillo 2021”*. <http://www.repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5501>

Zevarse, R., Forero, A. (2012). *Modelo de gestión operativa para los servicios de tecnología de información en empresas de servicios públicos*. Depósito Legal: PPX200102ZU2313 / ISSN: 1856-6189. Volumen 10 Edición No 1 – Septiembre 2012 – Febrero 2013. <https://fdocumento.com/document/modelo-de-gestin-operativa-para-los-servicios-de-tecnologa-de-informacin.html?page=1>

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: "INTEGRACIÓN DE LAS TIC Y LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BARRANCO, 2022"  
 Alumna: PONCE SOBRADOS NEBER DIAMELA

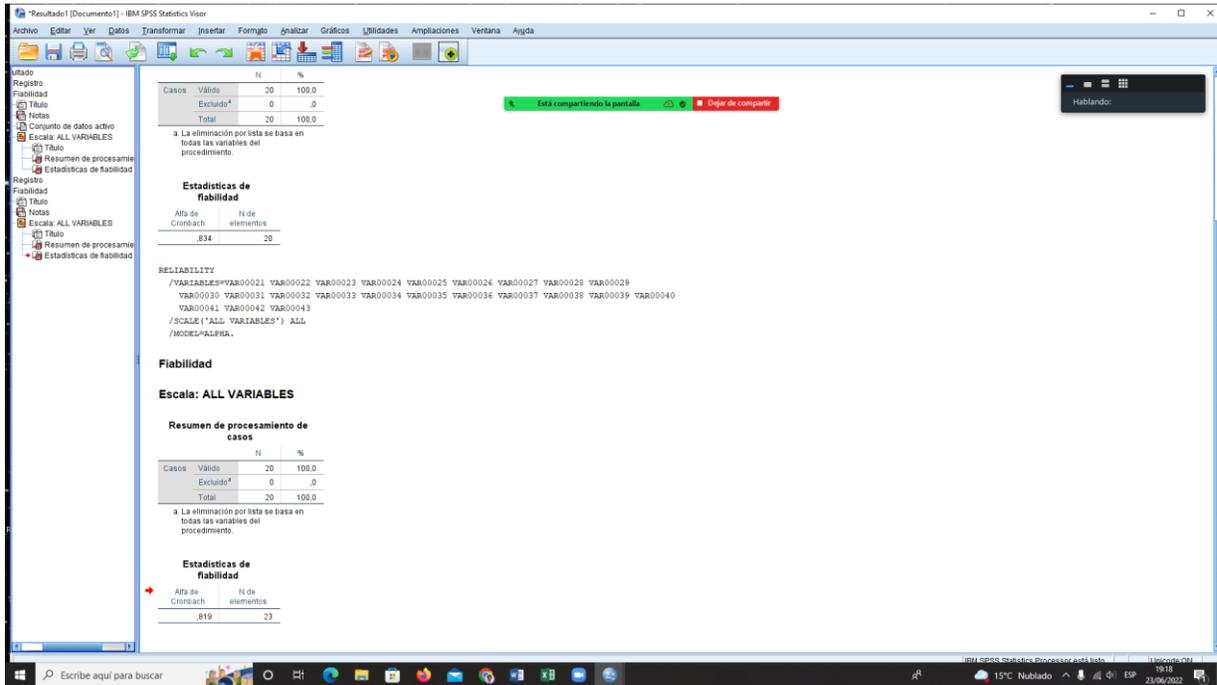
PROBLEMA		OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES			
<b>Problema General</b>		<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>VARIABLE 01: INTEGRACIÓN DE LAS (TIC)</b>			
¿De qué manera se relaciona la integración de las TIC y la gestión operativa de la municipal de Barranco, 2022?  <b>Problemas específicos</b>	Determinar la relación entre la integración de las TIC y la gestión operativa de la municipalidad de Barranco, 2022.		El uso de las tecnologías de información y comunicación influyen significativamente en la gestión operativa de la Municipalidad del Distrito de Barranco.  <b>Hipótesis específicas</b>  El nivel de integración de los sistemas de información y comunicación, se relaciona	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems/Encuestas</b>	<b>Niveles o rangos</b>
				Sistemas de Información	Aplicativos	1	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).
					Registros	2	
					Herramientas	3-8	
				Seguridad de la información	9		
				Equipos	10-13		
				Equipamiento e infraestructura	Mobiliarios	14	
					Software y hardware	15	
				Asistencia Técnica	Personal especializado	16-17	
					Capacitaciones	18-20	

<b>VARIABLE 02: GESTIÓN OPERATIVA</b>						
¿De qué manera Cuál es el nivel de integración de las tecnologías de información y comunicación en la Municipalidad Distrital Barranco?	Determinar el nivel de integración de las TIC en la municipalidad de Barranco.	directamente con la gestión operativa en la Municipalidad Distrital de Barranco.	Planificación	Diseño de objetivos y metas	1-4	Nada (1) Poco (2) Regular (3) Bien (4) Muy bien (5).
				Cumplimiento de objetivos y metas	5-8	
¿Cuál es el nivel de conocimiento de los servidores de la Municipalidad Distrital de Barranco, sobre las tecnologías de información y comunicación?	Determinar el nivel de la gestión operativa en la municipalidad de Barranco.	El nivel de conocimiento de los servidores de la municipalidad en el uso de las tecnologías de información y comunicación, se relaciona directamente con la mejora en la gestión operativa de la Municipalidad Distrital de Barranco.	Presupuesto	Disponibilidad presupuestal	9-12	
				Gestión presupuestal	13-14	
		La atención de los servicios a través de la TIC, se vio incrementado en el 2021.	Recursos humanos	Disponibilidad de profesionales	15-17	
				Capacitaciones	18-19	
				Retención de talento humano	20-21	
				Incentivos y reconocimientos	22-23	









## Variable 1

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	20

## Variable 2

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	23

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

**Variable:** Integración de la TIC.

Las TIC, como tecnologías pueden contribuir a modernizar y revitalizar las actividades productivas tradicionales de la región, así como a tornar más eficientes e inclusivos los servicios públicos. Las nuevas plataformas y redes de información están transformando radicalmente los sistemas de toma de decisiones y modelos operativos en industrias como la minería, la pesca, la agricultura, el transporte y el turismo, así como en muchos otros servicios. También es interesante explorar cuáles serían las diferentes herramientas tecnológicas que alineadas con los objetivos estratégicos, soportarán esta integración, (Gastón, 2014. Pág.11-14).

### **Dimensiones de la variable:**

#### Dimensión 1: Sistemas de Información

Un sistema de información se define como un conjunto de procedimientos interrelacionados que forman un todo, es decir, obtiene, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización, que engloba a personas, máquinas y/o métodos organizados con la infraestructura, la organización, el personal y todos los componentes necesarios para la recopilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión, visualización, diseminación y organización de la información, (Vega, Grajales y Montoya 2017. Pág. 66).

#### Dimensión 2: Equipamiento e infraestructura

La infraestructura de TI consiste en un conjunto de dispositivos físicos y aplicaciones de software que se requieren para operar toda la empresa. Sin embargo, la infraestructura de TI también es un conjunto de servicios a lo largo y ancho de la empresa, presupuestados por la administración y que abarcan capacidades tanto humanas como técnicas, (UNS, 2019. Pág. 1).

#### Dimensión 3: Asistencia Técnica

El inciso c) del artículo 4-A del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta (LIR) (modificado por Decreto Supremo 086-2004-EF) define a la “asistencia técnica” como: “todo servicio independiente, sea suministrado desde el exterior o en el país, por el cual el prestador se compromete a utilizar sus habilidades, mediante la aplicación de ciertos procedimientos, artes o técnicas, con el objeto de proporcionar conocimientos especializados, no patentables, que sean necesarios en el proceso productivo, de comercialización, de prestación de servicios o cualquier otra actividad realizada por el usuario”, (La Torre, 2008. Pág. 79, 80).

## **Variable:** Gestión Operativa

El uso del modelo de gestión operativa en las empresas de servicios públicos, podría ser una herramienta gerencial eficaz para la gestión de las operaciones de los servicios de tecnología de información. El modelo de gestión operativa proporciona una visión holística de la plataforma tecnológica y provee información para la toma de decisiones de corto plazo, inmediatas, por consiguiente, es fundamental que cada uno de los entes responsables de gestionar las vistas del modelo, tomen acción oportuna, basada en los indicadores de sus ámbitos de competencia directa. (Zavarce y Forero 2013. Pág.77-90).

### **Dimensiones de la variable:**

#### Dimensión 1: Planificación

La planificación se constituye en un instrumento indispensable para conducir el proceso de transformación de la gestión pública y de la sociedad sujeta a un esquema de concertación nacional y de alianzas público-privadas y debe reorientarse hacia la búsqueda de una apropiada provisión de las demandas de los ciudadanos. En el marco de las tres funciones básicas de la planificación, esto es, la prospectiva, la coordinación y la evaluación, es necesario identificar las herramientas tecnológicas que faciliten y hagan más eficientes estas funciones, en particular, la función de prospectiva y la de evaluación, (CEPAL 2014. Pág. 15,16)

#### Dimensión 2: Presupuesto

El Presupuesto Público es el instrumento de gestión del Estado, que en un contexto de responsabilidad y transparencia fiscal, asigna los recursos públicos que permita la citada provisión, revelando el resultado de la priorización de las intervenciones públicas que realizan las entidades públicas, en el marco de las políticas públicas definidas, sobre la base de una priorización de las necesidades de la población. Estas necesidades son satisfechas a través de la provisión de bienes y servicios públicos de calidad para la población financiados por medio del presupuesto, (MEF 2011. Pág. 8).

#### Dimensión 3: Recursos humanos

El Sistema de Gestión de Recursos Humanos, según el decreto legislativo N° 1023, se encarga de establecer, desarrollar y ejecutar la política de Estado respecto del Servicio Civil. Comprende el conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades del sector público en la gestión de los recursos humanos. El actual modelo del sistema de recursos humanos en el sector público es desarrollado propiamente por la Ley N° 30057, tomando los lineamientos establecidos en el Decreto Legislativo N° 1023, norma que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, (MINJUS, 2016. Pág. 64, 65).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Integración de la TIC

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<b>D1:</b> Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicativos</li> <li>- Registros</li> <li>- Herramientas</li> <li>- seguridad de la información</li> </ul>	1	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).
		2	
3-8			
9			
10-13			
<b>D2:</b> Equipamiento e infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos</li> <li>- Mobiliarios</li> <li>- Software y hardware</li> </ul>	14	
		15	
<b>D3:</b> Asistencia Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal especializado</li> <li>- Capacitación</li> </ul>	16-17	
		18-20	

Fuente: Elaboración propia.

### Variable: Gestión operativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<b>D1:</b> Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de objetivos y metas</li> <li>- Cumplimiento de objetivos y metas</li> </ul>	1-4	Nada (1) Poco (2) Regular (3) Bien (4) Muy bien (5).
		5-8	
<b>D2:</b> Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad presupuestal</li> <li>- Gestión presupuestal</li> </ul>	9-12	
		13-14	
<b>D3:</b> Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de profesionales</li> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Retención de talento humano</li> <li>- Incentivos y reconocimientos</li> </ul>	15-17	
		18-19	
		20-21	
		22-23	

Fuente: Elaboración propia.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTEGRACIÓN DE LAS TIC

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Sistemas de Información</b>							
1	Utiliza algún sistema de información actualmente en la oficina que dirige o labora.	✓		✓		✓		
2	Utiliza algún sistema para generar registros actualizados en la función que desempeña.	✓		✓		✓		
3	Dispone usted de alguna página Web en internet en la que hay información de su Institución.	✓		✓		✓		
4	Con que frecuencia puede acceder a los sistemas de información (contable, etc.) desde su red interna.	✓		✓		✓		
5	Hace uso del correo electrónico para desarrollar sus funciones de gestión y la interacción con las demás áreas.	✓		✓		✓		
6	Utiliza Internet institucional como herramienta para obtener información de entidades Públicas o privadas.	✓		✓		✓		
7	Hace uso de un portal personalizado como la Intranet de acuerdo a su función y perfil de puesto.	✓		✓		✓		
8	Utiliza algún software específico para la integración y gestión de la información.	✓		✓		✓		
9	Hace uso de alguna política institucional de seguridad de equipos móviles y computo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Equipamiento e Infraestructura</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Su puesto de trabajo le permite contar con acceso a equipo de cómputo de carácter institucional.	✓		✓		✓		
11	La municipalidad proporciona seguridad de manera efectiva a los equipos institucionales.	✓		✓		✓		
12	Utiliza algún equipo móvil institucional para desarrollar sus actividades diarias.	✓		✓		✓		
13	La municipalidad informa sobre la seguridad aplicado a los equipos proporcionados al personal.	✓		✓		✓		
14	La municipalidad le dota de mobiliario adecuado para el desarrollo de su función.	✓		✓		✓		
15	Con que frecuencia la OTI de la municipalidad actualiza su software en los equipos de cómputo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Asistencia Técnica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Con que frecuencia brindan asistencia técnica en el uso de los equipos proporcionados.	✓		✓		✓		
17	Cuándo has tenido problemas en el uso de los sistemas, la asistencia fue oportuna.	✓		✓		✓		
18	Dispone de instructivos en la web institucional para capacitarse.	✓		✓		✓		
19	Alguna vez le capacitaron sobre integración de plataformas administrativas.	✓		✓		✓		
20	Alguna vez usted ha recibido capacitación sobre el uso de sistemas de información.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Existe suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Guizado Oscoco Felipe    **DNI: 31169557**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

**Lima, 11 de junio del 2022**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Dr. Felipe Guizado Oscoco**  
**31169557**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN OPERATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>							
1	Usted qué nivel de participación tuvo en el planteamiento de metas de su oficina.	✓		✓		✓		
2	Conoce usted los objetivos y metas de su oficina.	✓		✓		✓		
3	Conoce alguna metodología para plantear los objetivos y metas de su oficina.	✓		✓		✓		
4	Cómo considera que se implementó los objetivos y metas del 2022.	✓		✓		✓		
5	Sabe si el área a cargo utiliza algún programa para la planificación.	✓		✓		✓		
6	Conoce usted de algún indicador que haga seguimiento de los objetivos y metas.	✓		✓		✓		
7	Tiene conocimiento de la integración de los sistemas de planificación y presupuesto.	✓		✓		✓		
8	Cómo considera usted el aporte del área de planificación para alcanzar las metas.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Presupuesto</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Tiene alguna participación en la gestión de presupuesto institucional.	✓		✓		✓		
10	Conoce de la gestión presupuestal en su institución.	✓		✓		✓		
11	Qué tanto conoce del uso de presupuesto para desarrollar sus actividades.	✓		✓		✓		
12	Considera que la disponibilidad presupuestal fue buena.	✓		✓		✓		
13	Conoce si el presupuesto de la institución donde labora fue bien gestionado.	✓		✓		✓		
14	Desde su punto de vista, los especialistas de presupuesto dominan su tema.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Asistencia Técnica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Cómo considera la disponibilidad de recursos humanos en la municipalidad.	✓		✓		✓		
16	En su oficina, considera que cuenta con personal suficiente.	✓		✓		✓		
17	Según su percepción, Cómo encuentra su carga laboral.	✓		✓		✓		
18	La municipalidad se preocupa por capacitar a sus especialistas.	✓		✓		✓		
19	Durante las capacitaciones, te hablaron sobre uso de sistemas de información.	✓		✓		✓		
20	Consideras que en la municipalidad se practica la meritocracia.	✓		✓		✓		
21	Consideras que en la municipalidad retiene a sus mejores especialistas.	✓		✓		✓		
22	Desde su experiencia, alguna vez fue reconocido por algún mérito.	✓		✓		✓		
23	En la municipalidad existe alguna política de reconocimientos o incentivos para el personal.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Existe suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**                      **Aplicable después de corregir [ ]**                      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Guizado Oscco Felipe                      **DNI: 31169557**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

**Lima, 11 de junio del 2022**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Dr. Felipe Guizado Oscco**  
**31169557**

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

**Variable:** Integración de la TIC.

Las TIC, como tecnologías pueden contribuir a modernizar y revitalizar las actividades productivas tradicionales de la región, así como a tornar más eficientes e inclusivos los servicios públicos. Las nuevas plataformas y redes de información están transformando radicalmente los sistemas de toma de decisiones y modelos operativos en industrias como la minería, la pesca, la agricultura, el transporte y el turismo, así como en muchos otros servicios. También es interesante explorar cuáles serían las diferentes herramientas tecnológicas que, alineadas con los objetivos estratégicos, soportarán esta integración, (Gastón, 2014. Pág.11-14).

### **Dimensiones de la variable:**

#### Dimensión 1: Sistemas de Información

Un sistema de información se define como un conjunto de procedimientos interrelacionados que forman un todo, es decir, obtiene, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización, que engloba a personas, máquinas y/o métodos organizados con la infraestructura, la organización, el personal y todos los componentes necesarios para la recopilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión, visualización, diseminación y organización de la información, (Vega, Grajales y Montoya 2017. Pág. 66).

#### Dimensión 2: Equipamiento e infraestructura

La infraestructura de TI consiste en un conjunto de dispositivos físicos y aplicaciones de software que se requieren para operar toda la empresa. Sin embargo, la infraestructura de TI también es un conjunto de servicios a lo largo y ancho de la empresa, presupuestados por la administración y que abarcan capacidades tanto humanas como técnicas, (UNS, 2019. Pág. 1).

#### Dimensión 3: Asistencia Técnica

El inciso c) del artículo 4-A del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta (LIR) (modificado por Decreto Supremo 086-2004-EF) define a la “asistencia técnica” como: “todo servicio independiente, sea suministrado desde el exterior o en el país, por el cual el prestador se compromete a utilizar sus habilidades, mediante la aplicación de ciertos procedimientos, artes o técnicas, con el objeto de proporcionar conocimientos especializados, no patentables, que sean necesarios en el proceso productivo, de comercialización, de prestación de servicios o cualquier otra actividad realizada por el usuario”, (La Torre, 2008. Pág. 79, 80).

## **Variable:** Gestión Operativa

El uso del modelo de gestión operativa en las empresas de servicios públicos, podría ser una herramienta gerencial eficaz para la gestión de las operaciones de los servicios de tecnología de información. El modelo de gestión operativa proporciona una visión holística de la plataforma tecnológica y provee información para la toma de decisiones de corto plazo, inmediatas, por consiguiente, es fundamental que cada uno de los entes responsables de gestionar las vistas del modelo, tomen acción oportuna, basada en los indicadores de sus ámbitos de competencia directa. (Zavarce y Forero 2013. Pág.77-90).

### **Dimensiones de la variable:**

#### Dimensión 1: Planificación

La planificación se constituye en un instrumento indispensable para conducir el proceso de transformación de la gestión pública y de la sociedad sujeta a un esquema de concertación nacional y de alianzas público-privadas y debe reorientarse hacia la búsqueda de una apropiada provisión de las demandas de los ciudadanos. En el marco de las tres funciones básicas de la planificación, esto es, la prospectiva, la coordinación y la evaluación, es necesario identificar las herramientas tecnológicas que faciliten y hagan más eficientes estas funciones, en particular, la función de prospectiva y la de evaluación, (CEPAL 2014. Pág. 15,16)

#### Dimensión 2: Presupuesto

El Presupuesto Público es el instrumento de gestión del Estado, que, en un contexto de responsabilidad y transparencia fiscal, asigna los recursos públicos que permita la citada provisión, revelando el resultado de la priorización de las intervenciones públicas que realizan las entidades públicas, en el marco de las políticas públicas definidas, sobre la base de una priorización de las necesidades de la población. Estas necesidades son satisfechas a través de la provisión de bienes y servicios públicos de calidad para la población financiados por medio del presupuesto, (MEF 2011. Pág. 8).

#### Dimensión 3: Recursos humanos

El Sistema de Gestión de Recursos Humanos, según el decreto legislativo N° 1023, se encarga de establecer, desarrollar y ejecutar la política de Estado respecto del Servicio Civil. Comprende el conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades del sector público en la gestión de los recursos humanos. El actual modelo del sistema de recursos humanos en el sector público es desarrollado propiamente por la Ley N° 30057, tomando los lineamientos establecidos en el Decreto Legislativo N° 1023, norma que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, (MINJUS, 2016. Pág. 64, 65).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Integración de la TIC

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<b>D1: Sistemas de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicativos</li> <li>- Registros</li> <li>- Herramientas</li> <li>- seguridad de la información</li> </ul>	1	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).
		2	
3-8			
9			
10-13			
<b>D2: Equipamiento e infraestructura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobiliarios</li> <li>- Software y hardware</li> </ul>	14	
		15	
<b>D3: Asistencia Técnica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal especializado</li> <li>- Capacitación</li> </ul>	16-17	
		18-20	

Fuente: Elaboración propia.

### Variable: Gestión operativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<b>D1: Planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de objetivos y metas</li> <li>- Cumplimiento de objetivos y metas</li> </ul>	1-4	Nada (1) Poco (2) Regular (3) Bien (4) Muy bien (5).
		5-8	
<b>D2: Presupuesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad presupuestal</li> <li>- Gestión presupuestal</li> </ul>	9-12	
		13-14	
<b>D3: Recursos humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de profesionales</li> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Retención de talento humano</li> <li>- Incentivos y reconocimientos</li> </ul>	15-17	
		18-19	
		20-21	
		22-23	

Fuente: Elaboración propia.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTEGRACIÓN DE LAS TIC

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Sistemas de Información</b>							
1	Utiliza algún sistema de información actualmente en la oficina que dirige o labora.	✓		✓		✓		
2	Utiliza algún sistema para generar registros actualizados en la función que desempeña.	✓		✓		✓		
3	Dispone usted de alguna página Web en internet en la que hay información de su Institución.	✓		✓		✓		
4	Con que frecuencia puede acceder a los sistemas de información (contable, etc.) desde su red interna.	✓		✓		✓		
5	Hace uso del correo electrónico para desarrollar sus funciones de gestión y la interacción con las demás áreas.	✓		✓		✓		
6	Utiliza Internet institucional como herramienta para obtener información de entidades Públicas o privadas.	✓		✓		✓		
7	Hace uso de un portal personalizado como la Intranet de acuerdo a su función y perfil de puesto.	✓		✓		✓		
8	Utiliza algún software específico para la integración y gestión de la información.	✓		✓		✓		
9	Hace uso de alguna política institucional de seguridad de equipos móviles y computo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Equipamiento e Infraestructura</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Su puesto de trabajo le permite contar con acceso a equipo de cómputo de carácter institucional.	✓		✓		✓		
11	La municipalidad proporciona seguridad de manera efectiva a los equipos institucionales.	✓		✓		✓		
12	Utiliza algún equipo móvil institucional para desarrollar sus actividades diarias.	✓		✓		✓		
13	La municipalidad informa sobre la seguridad aplicado a los equipos proporcionados al personal.	✓		✓		✓		
14	La municipalidad le dota de mobiliario adecuado para el desarrollo de su función.	✓		✓		✓		
15	Con que frecuencia la OTI de la municipalidad actualiza su software en los equipos de cómputo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Asistencia Técnica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Con que frecuencia brindan asistencia técnica en el uso de los equipos proporcionados.	✓		✓		✓		
17	Cuándo has tenido problemas en el uso de los sistemas, la asistencia fue oportuna.	✓		✓		✓		
18	Dispone de instructivos en la web institucional para capacitarse.	✓		✓		✓		

19	Alguna vez le capacitaron sobre integración de plataformas administrativas.	✓		✓		✓	
20	Alguna vez usted ha recibido capacitación sobre el uso de sistemas de información.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Existe suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

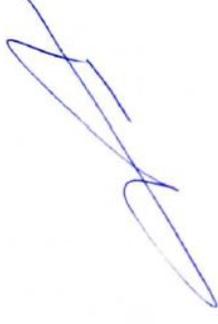
Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Chill Serrano Bryan Steve    DNI: 73035370

Especialidad del validador: **Maestro en Gestión Pública**

Lima, 23 de junio del 2022

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Bryan Steve Chill Serrano  
73035370

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN OPERATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>							
1	Usted qué nivel de participación tuvo en el planteamiento de metas de su oficina.	✓		✓		✓		
2	Conoce usted los objetivos y metas de su oficina.	✓		✓		✓		
3	Conoce alguna metodología para plantear los objetivos y metas de su oficina.	✓		✓		✓		
4	Cómo considera que se implementó los objetivos y metas del 2022.	✓		✓		✓		
5	Sabe si el área a cargo utiliza algún programa para la planificación.	✓		✓		✓		
6	Conoce usted de algún indicador que haga seguimiento de los objetivos y metas.	✓		✓		✓		
7	Tiene conocimiento de la integración de los sistemas de planificación y presupuesto.	✓		✓		✓		
8	Cómo considera usted el aporte del área de planificación para alcanzar las metas.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Presupuesto</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Tiene alguna participación en la gestión de presupuesto institucional.	✓		✓		✓		
10	Conoce de la gestión presupuestal en su institución.	✓		✓		✓		
11	Qué tanto conoce del uso de presupuesto para desarrollar sus actividades.	✓		✓		✓		
12	Considera que la disponibilidad presupuestal fue buena.	✓		✓		✓		
13	Conoce si el presupuesto de la institución donde labora fue bien gestionado.	✓		✓		✓		
14	Desde su punto de vista, los especialistas de presupuesto dominan su tema.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Asistencia Técnica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Cómo considera la disponibilidad de recursos humanos en la municipalidad.	✓		✓		✓		
16	En su oficina, considera que cuenta con personal suficiente.	✓		✓		✓		
17	Según su percepción, Cómo encuentra su carga laboral.	✓		✓		✓		
18	La municipalidad se preocupa por capacitar a sus especialistas.	✓		✓		✓		
19	Durante las capacitaciones, te hablaron sobre uso de sistemas de información.	✓		✓		✓		
20	Consideras que en la municipalidad se practica la meritocracia.	✓		✓		✓		
21	Consideras que en la municipalidad retiene a sus mejores especialistas.	✓		✓		✓		
22	Desde su experiencia, alguna vez fue reconocido por algún mérito.	✓		✓		✓		
23	En la municipalidad existe alguna política de reconocimientos o incentivos para el personal.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Existe suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**                    **Aplicable después de corregir [ ]**                    **No aplicable [ ]**

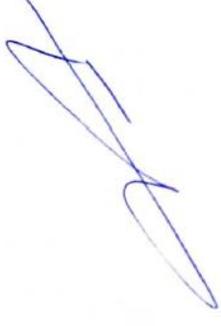
**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Chill Serrano Bryan Steve    **DNI: 73035370**

**Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 23 de junio del 2022



Mg. Bryan Steve Chill Serrano  
73035370

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

**Variable:** Integración de la TIC.

Las TIC, como tecnologías pueden contribuir a modernizar y revitalizar las actividades productivas tradicionales de la región, así como a tornar más eficientes e inclusivos los servicios públicos. Las nuevas plataformas y redes de información están transformando radicalmente los sistemas de toma de decisiones y modelos operativos en industrias como la minería, la pesca, la agricultura, el transporte y el turismo, así como en muchos otros servicios. También es interesante explorar cuáles serían las diferentes herramientas tecnológicas que, alineadas con los objetivos estratégicos, soportarán esta integración, (Gastón, 2014. Pág.11-14).

### **Dimensiones de la variable:**

#### Dimensión 1: Sistemas de Información

Un sistema de información se define como un conjunto de procedimientos interrelacionados que forman un todo, es decir, obtiene, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización, que engloba a personas, máquinas y/o métodos organizados con la infraestructura, la organización, el personal y todos los componentes necesarios para la recopilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión, visualización, diseminación y organización de la información, (Vega, Grajales y Montoya 2017. Pág. 66).

#### Dimensión 2: Equipamiento e infraestructura

La infraestructura de TI consiste en un conjunto de dispositivos físicos y aplicaciones de software que se requieren para operar toda la empresa. Sin embargo, la infraestructura de TI también es un conjunto de servicios a lo largo y ancho de la empresa, presupuestados por la administración y que abarcan capacidades tanto humanas como técnicas, (UNS, 2019. Pág. 1).

#### Dimensión 3: Asistencia Técnica

El inciso c) del artículo 4-A del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta (LIR) (modificado por Decreto Supremo 086-2004-EF) define a la “asistencia técnica” como: “todo servicio independiente, sea suministrado desde el exterior o en el país, por el cual el prestador se compromete a utilizar sus habilidades, mediante la aplicación de ciertos procedimientos, artes o técnicas, con el objeto de proporcionar conocimientos especializados, no patentables, que sean necesarios en el proceso productivo, de comercialización, de prestación de servicios o cualquier otra actividad realizada por el usuario”, (La Torre, 2008. Pág. 79, 80).

## **Variable:** Gestión Operativa

El uso del modelo de gestión operativa en las empresas de servicios públicos, podría ser una herramienta gerencial eficaz para la gestión de las operaciones de los servicios de tecnología de información. El modelo de gestión operativa proporciona una visión holística de la plataforma tecnológica y provee información para la toma de decisiones de corto plazo, inmediatas, por consiguiente, es fundamental que cada uno de los entes responsables de gestionar las vistas del modelo, tomen acción oportuna, basada en los indicadores de sus ámbitos de competencia directa. (Zavarce y Forero 2013. Pág.77-90).

### **Dimensiones de la variable:**

#### Dimensión 1: Planificación

La planificación se constituye en un instrumento indispensable para conducir el proceso de transformación de la gestión pública y de la sociedad sujeta a un esquema de concertación nacional y de alianzas público-privadas y debe reorientarse hacia la búsqueda de una apropiada provisión de las demandas de los ciudadanos. En el marco de las tres funciones básicas de la planificación, esto es, la prospectiva, la coordinación y la evaluación, es necesario identificar las herramientas tecnológicas que faciliten y hagan más eficientes estas funciones, en particular, la función de prospectiva y la de evaluación, (CEPAL 2014. Pág. 15,16)

#### Dimensión 2: Presupuesto

El Presupuesto Público es el instrumento de gestión del Estado, que, en un contexto de responsabilidad y transparencia fiscal, asigna los recursos públicos que permita la citada provisión, revelando el resultado de la priorización de las intervenciones públicas que realizan las entidades públicas, en el marco de las políticas públicas definidas, sobre la base de una priorización de las necesidades de la población. Estas necesidades son satisfechas a través de la provisión de bienes y servicios públicos de calidad para la población financiados por medio del presupuesto, (MEF 2011. Pág. 8).

#### Dimensión 3: Recursos humanos

El Sistema de Gestión de Recursos Humanos, según el decreto legislativo N° 1023, se encarga de establecer, desarrollar y ejecutar la política de Estado respecto del Servicio Civil. Comprende el conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades del sector público en la gestión de los recursos humanos. El actual modelo del sistema de recursos humanos en el sector público es desarrollado propiamente por la Ley N° 30057, tomando los lineamientos establecidos en el Decreto Legislativo N° 1023, norma que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, (MINJUS, 2016. Pág. 64, 65).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Integración de la TIC

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<b>D1: Sistemas de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicativos</li> <li>- Registros</li> <li>- Herramientas</li> <li>- seguridad de la información</li> </ul>	1	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).
		2	
3-8			
9			
10-13			
<b>D2: Equipamiento e infraestructura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobiliarios</li> <li>- Software y hardware</li> </ul>	14	
		15	
<b>D3: Asistencia Técnica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal especializado</li> <li>- Capacitación</li> </ul>	16-17	
		18-20	

Fuente: Elaboración propia.

### Variable: Gestión operativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<b>D1: Planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de objetivos y metas</li> <li>- Cumplimiento de objetivos y metas</li> </ul>	1-4	Nada (1) Poco (2) Regular (3) Bien (4) Muy bien (5).
		5-8	
<b>D2: Presupuesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad presupuestal</li> <li>- Gestión presupuestal</li> </ul>	9-12	
		13-14	
<b>D3: Recursos humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de profesionales</li> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Retención de talento humano</li> <li>- Incentivos y reconocimientos</li> </ul>	15-17	
		18-19	
		20-21	
		22-23	

Fuente: Elaboración propia.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTEGRACIÓN DE LAS TIC

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Sistemas de Información</b>							
1	Utiliza algún sistema de información actualmente en la oficina que dirige o labora.	✓		✓		✓		
2	Utiliza algún sistema para generar registros actualizados en la función que desempeña.	✓		✓		✓		
3	Dispone usted de alguna página Web en internet en la que hay información de su Institución.	✓		✓		✓		
4	Con que frecuencia puede acceder a los sistemas de información (contable, etc.) desde su red interna.	✓		✓		✓		
5	Hace uso del correo electrónico para desarrollar sus funciones de gestión y la interacción con las demás áreas.	✓		✓		✓		
6	Utiliza Internet institucional como herramienta para obtener información de entidades Públicas o privadas.	✓		✓		✓		
7	Hace uso de un portal personalizado como la Intranet de acuerdo a su función y perfil de puesto.	✓		✓		✓		
8	Utiliza algún software específico para la integración y gestión de la información.	✓		✓		✓		
9	Hace uso de alguna política institucional de seguridad de equipos móviles y computo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Equipamiento e Infraestructura</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Su puesto de trabajo le permite contar con acceso a equipo de cómputo de carácter institucional.	✓		✓		✓		
11	La municipalidad proporciona seguridad de manera efectiva a los equipos institucionales.	✓		✓		✓		
12	Utiliza algún equipo móvil institucional para desarrollar sus actividades diarias.	✓		✓		✓		
13	La municipalidad informa sobre la seguridad aplicado a los equipos proporcionados al personal.	✓		✓		✓		
14	La municipalidad le dota de mobiliario adecuado para el desarrollo de su función.	✓		✓		✓		
15	Con que frecuencia la OTI de la municipalidad actualiza su software en los equipos de cómputo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Asistencia Técnica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Con que frecuencia brindan asistencia técnica en el uso de los equipos proporcionados.	✓		✓		✓		
17	Cuándo has tenido problemas en el uso de los sistemas, la asistencia fue oportuna.	✓		✓		✓		
18	Dispone de instructivos en la web institucional para capacitarse.	✓		✓		✓		

19	Alguna vez le capacitaron sobre integración de plataformas administrativas.	✓		✓		✓	
20	Alguna vez usted ha recibido capacitación sobre el uso de sistemas de información.	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_ **Existe suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Lucia Huaynapomas Laurente    **DNI: 47468025**

**Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública**

Lima, 22 de junio del 2022

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Lucia Huaynapomas Laurente  
47468025

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN OPERATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>1</b>	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b> Usted qué nivel de participación tuvo en el planteamiento de metas de su oficina.	✓		✓		✓		
<b>2</b>	Conoce usted los objetivos y metas de su oficina.	✓		✓		✓		
<b>3</b>	Conoce alguna metodología para plantear los objetivos y metas de su oficina.	✓		✓		✓		
<b>4</b>	Cómo considera que se implementó los objetivos y metas del 2022.	✓		✓		✓		
<b>5</b>	Sabe si el área a cargo utiliza algún programa para la planificación.	✓		✓		✓		
<b>6</b>	Conoce usted de algún indicador que haga seguimiento de los objetivos y metas.	✓		✓		✓		
<b>7</b>	Tiene conocimiento de la integración de los sistemas de planificación y presupuesto.	✓		✓		✓		
<b>8</b>	Cómo considera usted el aporte del área de planificación para alcanzar las metas.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Presupuesto</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>9</b>	Tiene alguna participación en la gestión de presupuesto institucional.	✓		✓		✓		
<b>10</b>	Conoce de la gestión presupuestal en su institución.	✓		✓		✓		
<b>11</b>	Qué tanto conoce del uso de presupuesto para desarrollar sus actividades.	✓		✓		✓		
<b>12</b>	Considera que la disponibilidad presupuestal fue buena.	✓		✓		✓		
<b>13</b>	Conoce si el presupuesto de la institución donde labora fue bien gestionado.	✓		✓		✓		
<b>14</b>	Desde su punto de vista, los especialistas de presupuesto dominan su tema.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Asistencia Técnica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>15</b>	Cómo considera la disponibilidad de recursos humanos en la municipalidad.	✓		✓		✓		
<b>16</b>	En su oficina, considera que cuenta con personal suficiente.	✓		✓		✓		
<b>17</b>	Según su percepción, Cómo encuentra su carga laboral.	✓		✓		✓		
<b>18</b>	La municipalidad se preocupa por capacitar a sus especialistas.	✓		✓		✓		
<b>19</b>	Durante las capacitaciones, te hablaron sobre uso de sistemas de información.	✓		✓		✓		

20	Consideras que en la municipalidad se practica la meritocracia.	✓						
21	Consideras que en la municipalidad retiene a sus mejores especialistas.	✓						
22	Desde su experiencia, alguna vez fue reconocido por algún mérito.	✓						
23	En la municipalidad existe alguna política de reconocimientos o incentivos para el personal.	✓						



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Lucia Huaynapomas Laurente    DNI: 47468025

Especialidad del validador: **Maestro en Gestión Pública**

Lima, 22 de junio del 2022

Mg. Lucia Huaynapomas Laurente  
47468025

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lima, 5 de julio de 2022

Carta P. 0691-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Abg.

JOSE HUMBERTO DIEZ CANSECO RIVERO  
GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BARRANCO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a PONCE SOBRADOS, NEBER DIAMELA; identificada con DNI N° 42533031 y con código de matrícula N° 7002645926; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Integración de las TIC y la gestión operativa de la municipalidad de Barranco, 2022.**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador PONCE SOBRADOS, NEBER DIAMELA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



  
Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda  
Jefa  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos





**MUNICIPALIDAD  
DE BARRANCO**

**GERENCIA DE  
ADMINISTRACIÓN Y  
FINANZAS**



Firmado digitalmente por:  
DIEZ CANSECO RIVERO JOSE  
HUMBERTO FIR 02850561 hard  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 11/07/2022 15:03:21-0500

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Barranco, 11 de julio del 2022

**CARTA N° 0023-2022-GAF-MDB**

Señores:

**ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Atención:

Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda  
Jefa

**Asunto:** Facilidades para Obtención de Información

**Referencia:** Carta P. 0691-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Mediante la presente, me es grato dirigirme a Usted, para informarle que la Municipalidad de Barranco brindará las facilidades del caso a la señorita PONCE SOBRADOS NEBER NIAMELA para que pueda obtener información de la entidad para su trabajo de investigación que le permita obtener el grado de maestra, según lo solicitado en el documento de la referencia, para lo cual deberá acercarse a la Av. San Martín S/N, Barranco, frente al Parque Municipal, de lunes a viernes, en el horario de 08:00 – 17:30 horas.

Sin otro particular me despido de usted.

Atentamente,



José Diez Canseco Rivero  
Gerente de Administración y Finanzas  
Municipalidad de Barranco  
jdiezcanseco@munibarranco.gob.pe





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GUIZADO OSCCO FELIPE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Integración de las TIC y la gestión operativa de la municipalidad de Barranco, 2022.", cuyo autor es PONCE SOBRADOS NEBER DIAMELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

LIMA, 07 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GUIZADO OSCCO FELIPE <b>DNI:</b> 31169557 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3765-7391	Firmado electrónicamente por: FGUIZADOO el 11- 08-2022 10:28:48

Código documento Trilce: TRI - 0398443