

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Gestión Pública

Tesis

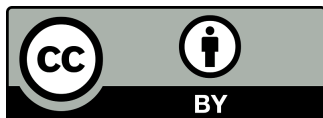
**Gestión pública y sistema de información en colaboradores
de una municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024**

George Peter Peña Santos

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración y Gestión Pública

Huancayo, 2025

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Mg. Hugo Guillermo Segura Vega
Asesor de trabajo de investigación.
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 10 de Julio de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Gestión pública y sistema de información en colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024.

Autores:

1. George Peter Peña Santos – EAP. Administración y Gestión Pública.

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 12 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- | | | |
|---|--|-----------------------------|
| • Filtro de exclusión de bibliografía | SI ☒ | NO ☐ |
| • Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº 10 de palabras excluidas (en caso de elegir "SI"): | SI ☒ | NO ☐ |
| • Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante | SI ☒ | NO ☐ |

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original

(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Dedicatoria

A mi familia, por ser mi inspiración y motivación
en este andar de la vida.

A mis profesores de la Escuela Académica de
Expertos en Ciencias Administrativas y Gestión.

George.

Agradecimientos

A Dios, nuestro hacedor, por dotarme de fe, optimismo y buena salud para lograr mis propósitos. A su sabiduría doy las gracias.

Al profesorado, tengo una enorme deuda por todo lo que han hecho para avanzar profesionalmente.

Al Mag. Cesar Aristides Gamarra Carrión, mis asesor de tesis, por su tiempo, esfuerzo y paciencia en desarrollo de la investigación.

El autor.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos.....	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de tablas	ix
Índice de Figuras	ix
Resumen	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii
Capítulo I Planteamiento del Estudio	15
1.1. Delimitación de la Investigación.....	15
1.1.1. Territorial	15
1.1.2. Temporal	15
1.1.3. Conceptual.....	15
1.2. Planteamiento y Formulación del Problema	15
1.3. Formulación del Problema	19
1.3.1. Problema General.....	19
1.3.2. Problemas Específicos	19
1.4. Objetivos de la Investigación	20
1.4.1. Objetivo General	20
1.4.2. Objetivos Específicos.....	20
1.5. Justificación de la Investigación	21
1.5.1. Justificación Teórica	21
1.5.2. Justificación Práctica.....	22
1.5.3. Justificación Metodológica	22
Capítulo II Marco Teórico.....	24
2.1. Antecedentes de Investigación.....	24
2.1.1. Artículos Científicos	24
2.1.2. Tesis Internacionales y Nacionales	26
2.2. Bases Teóricas.....	28
2.2.1. Gestión Pública	28
2.2.2. Sistema de Información.....	34
2.3. Definición de Términos Básicos	39
Capítulo III Hipótesis y Variables	42

3.1. Hipótesis.....	42
3.1.1.Hipótesis General	42
3.1.2.Hipótesis Específicas	42
3.2. Identificación de las Variables	43
3.2.1.Variable 1	43
3.2.2.Variable 2	43
3.3. Operacionalización de las Variables	43
Capítulo IV Metodología.....	45
4.1. Enfoque de la Investigación	45
4.2. Tipo de Investigación.....	45
4.3. Nivel de Investigación.....	45
4.4. Métodos de Investigación	46
4.5. Diseño de la Investigación	46
4.6. Población y Muestra.....	47
4.6.1.Población.....	47
4.6.2.Muestra.....	47
4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	48
4.8. Técnicas de Procesamiento de Datos	49
Capítulo V Resultados.....	50
5.1. Trabajo de Campo	50
5.2. Descriptivos	50
5.2.1.Gestión Pública	50
5.2.2.Sistema de Información.....	55
5.3. Contrastación de Hipótesis.....	60
5.3.1.Hipótesis General	60
5.3.2.Hipótesis Específica 1	62
5.3.3.Hipótesis Específica 2	63
5.3.4.Hipótesis Específica 3	64
5.4. Discusión de Resultados	66
Conclusiones.....	70
Recomendaciones	72
Referencias Bibliográficas.....	74
Apéndice	83
Apéndice A. Matriz de Consistencia	84
Apéndice B: Operacionalización de Variables	85

Apéndice C: Instrumentos de Investigación	86
Apéndice D: Base de Datos	90
Apéndice E. Evidencias Fotográficas	91

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	44
Tabla 2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
Tabla 3 Resultados generales de la variable gestión pública.....	51
Tabla 4 Resultados de la dimensión 1: Toma de decisiones	52
Tabla 5 Resultados de la dimensión 2: Eficiencia	53
Tabla 6 Resultados de la dimensión 3: Gestión del conocimiento	54
Tabla 7 Resultados generales de la variable: Sistema de información.....	55
Tabla 8 Resultados de la dimensión 1: Accesibilidad y usabilidad.....	56
Tabla 9 Resultados de la dimensión 2: Funcionalidad y servicios ofrecidos	58
Tabla 10 Resultados de la dimensión 3: Recuperación	59
Tabla 11 Contrastación de hipótesis general	61
Tabla 12 Contrastación de hipótesis específica 1	62
Tabla 13 Contrastación de hipótesis específica 2	64
Tabla 14 Contrastación de hipótesis específica 3.....	65

Índice de Figuras

Figura 1 Enfoques.....	32
Figura 2 Dimensiones de Gestión pública.....	34
Figura 3 Enfoques de sistema de información	38
Figura 4 Dimensiones de Sistema de información	39
Figura 5 Resultados de la variable gestión pública por niveles.....	51
Figura 6 Resultados de la dimensión 1: Toma de decisiones	52
Figura 7 Resultados de la dimensión 2: Eficiencia	53
Figura 8 Dimensión 3: Gestión del conocimiento	54
Figura 9 Resultados de la variable gestión de cobranza por niveles	55
Figura 10 Dimensión 1: Accesibilidad y usabilidad.....	57
Figura 11 Resultados de la dimensión 2: Funcionalidad y servicios ofrecidos.....	58
Figura 12 Resultados de la dimensión 3: Recuperación.....	59

Resumen

La investigación tuvo el objetivo de establecer la relación entre la gestión pública y el sistema de información entre colaboradores de una municipalidad de la provincia de Huancayo. El nivel de investigación fue descriptivo-correlacional, el diseño no experimental, y el tipo transversal. La muestra estuvo compuesta por 128 colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Tambo, pertenecientes a los regímenes 276, 728 y CAS. Para cada variable se aplicó una encuesta validada previamente. Los datos fueron analizados mediante estadística descriptiva (medidas de tendencia central y gráficos) y estadística inferencial, específicamente la correlación de Pearson; se utilizó la versión 29 del software SPSS. Se encontró una correlación positiva fuerte y altamente significativa (0,627). El valor de significación asintótica fue 0,001, por debajo del umbral de 0,05. Por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna, con un nivel de confianza del 95 %. En síntesis, se evidenció una relación favorable entre la gestión pública y el sistema de información.

Palabras clave: gestión pública, sistema de información, colaboradores y MDT.

Abstract

The objective of the research was to establish the relationship between public management and the information system among collaborators of a municipality in the province of Huancayo. The level of research was descriptive-correlational, the design non-experimental, and the cross-sectional type. The sample was composed of 128 collaborators from the District Municipality of El Tambo, belonging to regimes 276, 728 and CAS. A previously validated survey was applied for each variable. The data were analyzed using descriptive statistics (measures of central tendency and graphs) and inferential statistics, specifically Pearson's correlation; version 29 of the SPSS software was used. A strong and highly significant positive correlation (0.627) was found. The asymptotic significance value was 0.001, below the threshold of 0.05. Consequently, the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted, with a confidence level of 95%. In summary, a favorable relationship between public management and the information system was evidenced.

Keywords: management, public, system, information, collaborators and MDT.

Introducción

La administración pública ha experimentado una evolución sustancial al integrar la tecnología de la información en los procesos administrativos. Esta incorporación ha facilitado una mayor eficiencia en el uso de recursos, mejorado la transparencia y fortalecido el vínculo entre el Estado y la ciudadanía.

En un contexto global donde la digitalización resulta esencial para modernizar el sector público, la eficacia de las instituciones gubernamentales depende, en gran medida, de su capacidad para adoptar y utilizar tecnologías de la información (Dunleavy et al., 2006). Organismos internacionales, como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Banco Mundial, han señalado que los sistemas de información fortalecen la toma de decisiones en los entes públicos y promueven la democratización del acceso a los servicios del Estado (OCDE, 2022; Banco Mundial, 2021).

Estonia, Dinamarca y Singapur se han posicionado como referentes en la implementación de soluciones digitales por parte de la administración pública. Estos países han alcanzado altos niveles de eficiencia y satisfacción ciudadana mediante plataformas interoperables que optimizan el acceso a servicios y trámites en línea (Janssen & Van der Voort, 2016).

No obstante, la creación y el despliegue de sistemas de información en la administración pública presentan desafíos importantes, especialmente en los países en desarrollo. La resistencia institucional al cambio, la escasa interoperabilidad entre niveles de gobierno y la falta de formación en competencias digitales limitan el avance de la transformación digital en este sector (Criado et al., 2018).

En América Latina, el proceso de digitalización ha sido desigual. Países como Chile, Brasil y Colombia han liderado los esfuerzos de modernización mediante el uso de tecnologías de la información y la implementación de plataformas gubernamentales digitales (Pereira et al., 2019). Un estudio de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) evidenció que la digitalización de los procesos administrativos ha reducido considerablemente los costos operativos y mejorado la eficiencia institucional.

El capítulo I delimita los aspectos físicos, cronológicos y conceptuales que orientan el desarrollo de la investigación. Asimismo, presenta la formulación del problema general y de los problemas específicos, junto con sus respectivos objetivos, y sustenta la pertinencia del estudio.

El capítulo II desarrolla el marco teórico. Incluye el contexto que vincula los factores de estudio, la fundamentación conceptual de cada uno y su interacción, así como la definición de términos clave para facilitar la comprensión lectora.

El capítulo III expone la identificación y operacionalización de las variables investigadas. Además, presenta la construcción teórica basada en las dificultades detectadas y en los objetivos formulados.

El capítulo IV describe los enfoques metodológicos, el diseño de investigación, la población objetivo, la muestra seleccionada, los instrumentos de recolección de datos, y detalla el procedimiento de análisis de la información.

Finalmente, el capítulo V presenta los hallazgos empíricos, la descripción del trabajo de campo, el resumen y análisis de los resultados, así como las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación.

El autor.

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la Investigación

1.1.1. Territorial

El presente quehacer científico se realizó en las Instalaciones de la Municipalidad Distrital de El Tambo, de la provincia de Huancayo, región Junín.

1.1.2. Temporal

La misma se ejecutó en los meses de noviembre, diciembre y enero del año 2024.

1.1.3. Conceptual

Para la primera variable se adoptó la teoría de la elección pública; en tanto que, para la segunda, se empleó la teoría de sistemas.

1.2. Planteamiento y Formulación del Problema

A nivel internacional, la integración de sistemas de datos en la administración pública representa un desafío sustancial, aunque esencial, para mejorar la eficiencia operativa, la toma de decisiones y la prestación de servicios a la ciudadanía. La transformación digital ha proporcionado a las administraciones públicas nuevas

herramientas para optimizar sus procesos internos y fortalecer su relación con la población. No obstante, este proceso enfrenta múltiples obstáculos.

Heeks & Bailur (2007), señalan que:

Un obstáculo primordial reside en la reticencia de los trabajadores a aceptar el cambio dentro de las instituciones gubernamentales. A menudo, la adopción de nuevas tecnologías se ve obstaculizada por la insuficiente capacitación y las preocupaciones por la posible obsolescencia de la fuerza laboral. Además, la presencia de muchos sistemas de información y la falta de interoperabilidad entre ellos plantean problemas para la administración de datos y la optimización de la eficiencia operacional. (p. 90).

Las disparidades en el progreso técnico entre los países constituyen otro problema relevante. Según Grönlund y Horan (2005), “varios países desarrollados han incorporado con éxito sistemas de información complejos en su administración pública, pero otros siguen enfrentándose a desafíos relacionados con la infraestructura y las capacidades técnicas” (p. 90).

El ámbito del sistema de información resulta crucial. Al respecto, Dawes (2009) afirma que “la gestión eficaz de los datos sensibles y personales requiere la aplicación de medios para asegurar y mitigar el riesgo de accesibilidad ilícita, con el fin de mantener la confianza pública en las instituciones gubernamentales” (p. 78).

Según Gil et al. (2015), “la eficacia de medios informáticos en el gobierno depende de su capacidad en dar respuestas de manera flexible a necesidad cambiante de nuestra población, así como integrar éticamente y hábilmente nuevas tecnologías, me interesan los campos de los aprendizajes directos y los análisis de la data” (p. 23).

A nivel nacional, el uso de la tecnología en la administración pública del Perú se ha concebido como un enfoque estratégico para garantizar una gestión eficiente y mejorar la atención ciudadana. Sin embargo, este proceso enfrenta diversos obstáculos que comprometen su efectividad.

Uno de los principales desafíos es la desigualdad en el desarrollo tecnológico y en las capacidades institucionales en diferentes regiones del país. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2019) reconoce:

Aunque las ciudades metropolitanas como Lima, si bien se han llegado a la meta sustanciales en la digitalización en los procesos gubernamentales, la falta de equipos tecnológicos y habilidades digitales entre los trabajadores sigue siendo un obstáculo importante para aplicar y utilizar eficazmente los avances tecnológicos en las zonas rurales y pobres. (p. 78).

Según Huerta (2018), ostenta que:

Un obstáculo notable en las instituciones públicas es la resistencia al cambio mostrada por el personal. Un número significativo de empleados gubernamentales ven la digitalización como un riesgo potencial para su seguridad laboral o como una perturbación de los métodos de trabajo establecidos, lo que lleva a la reticencia en la adopción de las nuevas tecnologías. (p. 43).

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2020), señal que:

Se identifica como un tema adicional de preocupación. La presencia de sistemas incompatibles en diversos departamentos gubernamentales obstaculiza la proyección eficaz en informaciones y colaboración en muchos sectores, que son cruciales para un gobierno público cohesivo y próspero. (p. 21).

El fortalecimiento de la ciberseguridad es una esfera crucial que necesita un mayor refuerzo en el Perú. Sin embargo, según El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE, 2021), “proteger sistemas información gubernamentales contra las amenazas cibernéticas a fin de mantener la confianza pública y mantener la integridad de AP” (p.13).

A nivel local, el contexto gubernamental presenta una serie de dificultades y oportunidades. La compleja geografía de Junín, que comprende tanto zonas urbanas densamente pobladas como áreas rurales remotas, dificulta la provisión eficiente de servicios públicos mediante las TIC.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020), manifiesta que:

Disparidad en conectividad a Internet y el acceso tecnológico entre los lugares urbanos y lo rural en Junín se genera una limitación. La disparidad en el acceso a los sistemas de información tiene consecuencias tanto para el público en general como para el personal del sector público, ya que a menudo enfrentan dificultades para implementar y utilizar correctamente esos sistemas (p.9).

La formación y adaptabilidad de los colaboradores del sector público en Junín son factores determinantes, especialmente en lo que respecta a competencias digitales. La Dirección Regional de la Producción Junín (DRP, 2019) enfatiza que “la capacidad para adoptar nuevos sistemas de gestiones digitales, vital para la modernización del gobierno, se ve perjudicada por resistir a cambios y escasez en capacitaciones dirigidas” (p. 21).

Según el OSCE (20219), manifiesta que:

La falta de interoperabilidad entre los diversos sistemas de información utilizados por las instituciones gubernamentales afecta negativamente a la

eficacia de la administración en los gobiernos. Además, los desafíos que se enfrentan en seguridad de informaciones ponen de relieve la necesidad de una estrategia global para establecer infraestructuras de TIC seguras e interconectadas en todos los departamentos. (p. 89)

En este contexto, la provincia de Huancayo —cuya ciudad homónima constituye un núcleo urbano y comercial relevante en la región central del Perú— enfrenta obstáculos significativos para la adopción y uso eficaz de tecnologías por parte de sus funcionarios, pese a su importancia estratégica.

La provincia presenta desafíos sustanciales, aunque superables, para fortalecer la gestión pública mediante las TIC. Para lograr una administración eficaz, transparente y responsable, resulta fundamental cerrar la brecha digital, mejorar la formación del personal en competencias tecnológicas, integrar de manera efectiva los sistemas de información, y garantizar la confidencialidad y protección de los datos personales.

Por todo lo expuesto, se plantea el siguiente problema:

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿De qué manera la gestión pública se relaciona con el sistema de información en los colaboradores de una municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024?

1.3.2. Problemas Específicos

1. ¿Cómo la gestión pública se relaciona con la accesibilidad y usabilidad del sistema de información en los colaboradores de una municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024?

2. ¿Cómo la gestión pública se relaciona con la funcionalidad y servicios del sistema de información en los colaboradores de una municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024?
3. ¿Cómo la gestión pública se relaciona con la eficiencia y transparencia del sistema de información en los colaboradores de una municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre la gestión pública y el sistema de información en los colaboradores de una municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Determinar la relación de la gestión pública y la accesibilidad y usabilidad del sistema de información en los colaboradores de una municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024.
2. Identificar la relación de la gestión pública y la funcionalidad y servicios del sistema de información en los colaboradores de una municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024.
3. Conocer la relación de la gestión pública y la eficiencia y transparencia del sistema de información en los colaboradores de una municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica

La presente investigación se sustenta en la convergencia entre la gestión pública y las ciencias de la información, con énfasis en la incorporación efectiva de tecnologías de la información para transformar la administración municipal. Este enfoque adquiere especial relevancia en contextos en desarrollo, como la provincia de Huancayo, donde la modernización de la gestión gubernamental representa un desafío prioritario.

Según Heeks (2002) y Luna & Gil (2014), manifiestan que:

Los partidarios de la modernización del gobierno argumentan que la incorporación de la digitalización y las TIC son esenciales para mejorar la eficiencia, la claridad y responsabilidad en el ámbito público. (p.32).

Además, Norris (2001), señalan que:

El concepto de la brecha digital ofrece un marco vital para analizar cómo las desigualdades en la accesibilidad y el uso de TICS en variados grupos pueden afectar la eficacia de los organismos gubernamentales y la equidad de los servicios ofrecidos a los individuos (p.21).

Esta investigación tuvo como propósito enriquecer el marco teórico existente mediante un análisis detallado del uso de los sistemas de información por parte de los trabajadores municipales en Huancayo. Asimismo, el estudio se centró en identificar los factores que obstaculizan o favorecen la permanencia y adaptación a dichos sistemas.

1.5.2. Justificación Práctica

La investigación presentó un valor directo en su aplicación práctica. Una administración pública eficaz constituye un pilar fundamental para alcanzar el desarrollo sostenible y promover el bienestar ciudadano, especialmente en contextos en desarrollo como Huancayo. La integración de sistemas de información resilientes tiene el potencial de modernizar los procedimientos administrativos, mejorar el suministro de bienes públicos y fomentar la participación ciudadana mediante una mayor accesibilidad a la información y el fortalecimiento de la transparencia estatal.

Asimismo, esta propuesta aportó una contribución significativa al cuerpo académico existente en los campos de la gestión pública y las tecnologías de la información. Sus aplicaciones prácticas resultan esenciales para optimizar la gestión municipal en Huancayo. Al articular marcos teóricos con aplicaciones concretas, la investigación reforzó el potencial de lograr mejoras sustanciales en la eficiencia administrativa, la calidad de los servicios ofrecidos a los residentes y el impulso del desarrollo sostenible en el distrito de El Tambo.

1.5.3. Justificación Metodológica

El estudio adoptó un enfoque metodológico riguroso con el objetivo de analizar la relación entre las variables en estudio. Para ello, se seleccionó un diseño correlacional no experimental, el cual permitió examinar las interacciones entre las variables sin intervenir directamente en los procesos naturales del entorno municipal, preservando así la validez ecológica del estudio.

Se empleó un enfoque cuantitativo, por ser el más adecuado para medir, comparar y establecer patrones de asociación entre la gestión pública y la eficiencia de los sistemas de información. Esta aproximación facilitó la obtención de datos precisos,

replicables y aplicables en investigaciones posteriores relacionadas con la administración pública y la gestión tecnológica institucional.

Como técnica de recolección de datos, se utilizó la encuesta, dirigida a los colaboradores de la municipalidad. La muestra fue seleccionada mediante muestreo probabilístico estratificado, lo que garantizó una representación equitativa de las diversas áreas administrativas. El instrumento aplicado fue un cuestionario estructurado, validado mediante juicio de expertos y sometido a un análisis de fiabilidad con el coeficiente alfa de Cronbach, a fin de asegurar la coherencia interna de las respuestas.

Para el procesamiento de datos, se aplicaron procedimientos estadísticos descriptivos e inferenciales. Se utilizó la correlación de Pearson, dada la naturaleza cuantitativa de las variables, con el propósito de determinar la magnitud y dirección de la relación entre el liderazgo gubernamental y el uso del sistema de información. Asimismo, se empleó la regresión lineal múltiple para predecir el impacto de diversas dimensiones de la gestión sobre la utilización de los sistemas de información municipal.

La rigurosidad metodológica radicó en la adecuada combinación de técnicas cuantitativas y en la aplicación de pruebas estadísticas robustas, que no solo permitieron contrastar las hipótesis formuladas, sino que también generaron evidencia empírica útil para la toma de decisiones en el sector público. Los hallazgos obtenidos constituyen, así, una base sólida para futuros estudios orientados a fortalecer los procesos de modernización y digitalización en las entidades municipales.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Artículos Científicos

Morales et al. (2023) desarrollaron una investigación cuyo objetivo fue analizar los efectos de la aplicación de una nueva reforma administrativa orientada a profesionalizar las funciones de gestión eficiente. El enfoque fue cuantitativo, con diseño transversal no experimental. Participaron 181 personas, y se emplearon guías de observación como instrumento. Los resultados mostraron una correlación favorable entre la retención de personal seleccionado mediante el SADP y diversos factores, como la frecuencia de evaluaciones, la rotación de usuarios y la tasa de ocupación. Se concluyó que esta reforma, influenciada por el PNG, impacta positivamente en el funcionamiento hospitalario. La incorporación de personal con experiencia en gestión en cargos directivos mejora la eficacia institucional y evidencia la importancia de extender la permanencia en dichos puestos.

Barragán (2022) tuvo como objetivo examinar el modelo emergente de administración pública, los avances en TIC y los enfoques contemporáneos de gestión pública en Ecuador. La investigación fue cualitativa, con diseño analítico descriptivo; la muestra estuvo compuesta por 29 funcionarios públicos, y se aplicó una encuesta

como instrumento. Los resultados señalaron que este contexto facilitó a los servidores públicos la generación, manejo, distribución y retención de información, así como la adopción de enfoques innovadores en la interacción entre el Estado, la sociedad y el mercado. Se concluyó que los nuevos modelos de gestión pública procuran eficiencia, transparencia y motivación ciudadana, adaptando exitosamente estrategias de gestión privada a contextos públicos específicos.

Blas et al. (2022) desarrollaron un estudio cualitativo con diseño descriptivo. Analizaron 19 artículos mediante una guía de observación, con el objetivo de verificar la transformación organizacional en diversas entidades gubernamentales. Los resultados destacaron la necesidad de planificar acciones flexibles y seguras que promuevan la compartición estructurada de datos como base de una gestión eficiente. Concluyeron que la apertura, la supervisión transparente, la accesibilidad y el gobierno electrónico son estrategias clave para fortalecer la administración pública peruana y consolidar su legitimidad institucional.

Romero et al. (2022) plantearon como objetivo examinar las tácticas adoptadas tras la pandemia de 2020. El estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental y de revisión bibliográfica. Los resultados revelaron que una administración eficaz facilita la implementación de planes y estrategias orientadas a satisfacer las necesidades ciudadanas. La conclusión indicó que varios gobiernos adoptaron medidas urgentes para proteger a sus poblaciones, reconociendo la debilidad en su preparación ante emergencias sanitarias críticas.

Flores y Núñez (2021) desarrollaron una investigación cualitativa, con diseño no experimental, dirigida a explicar el papel de los medios en la transformación de la administración estatal. Participaron cinco expertos mediante entrevistas semiestructuradas. Los resultados mostraron que, a nivel normativo, el sistema de

gestión pública incorpora medios pertinentes para mejorar la ejecución administrativa. Sin embargo, aunque los expertos poseen conocimiento temático, pueden presentar limitaciones en la comunicación efectiva de las normas de calidad. Se concluyó que las organizaciones emplean canales como el correo, los portales web o la intranet para distribuir información, aunque carecen de mecanismos que aseguren su recepción por los destinatarios.

2.1.2. Tesis Internacionales y Nacionales

Alvizuri (2022) desarrolló una investigación con el objetivo de examinar la relación entre la modernización de organismos gubernamentales y la calidad en la prestación de servicios. El enfoque fue cuantitativo, con diseño no experimental transversal, y participaron 50 ciudadanos. Los resultados mostraron una mejora del 52 %, aunque se identificaron deficiencias en componentes clave como el gobierno abierto (48 %), el e-government (54 %) y la articulación interinstitucional (54 %). Se concluyó que la correlación obtenida (0,667) indica una relación significativa entre la modernización institucional y la calidad de la atención pública.

Terzi (2022) realizó una tesis cuyo objetivo fue establecer la relación entre las aplicaciones de gestión basada en resultados y el uso de la presupuestación participativa. Se empleó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental transeccional correlacional; participaron 332 personas, y se utilizó una encuesta como instrumento. Los resultados mostraron una relación positiva fuerte ($Rho = 0,869$; $p = 0,000 < 0,050$), estadísticamente significativa. Se concluyó que el liderazgo y la programación de proyectos se asocian estrechamente con el presupuesto participativo. La falta de una gestión pública eficiente reduciría dicha participación y afectaría la calidad de los servicios ofrecidos.

Ramos (2022) tuvo como objetivo evaluar el impacto del pensamiento estratégico en la administración pública del distrito de Chiclayo. Se utilizó una metodología cuantitativa, con diseño no experimental transversal de tipo descriptivo causal. Participaron 25 trabajadores, mediante la aplicación de un cuestionario. Los resultados evidenciaron un nivel de gestión pública moderado a bajo, con deficiencias en accesibilidad a la información, formación del personal, insatisfacción del usuario, retrasos en la atención y mal uso de bienes institucionales. Se concluyó que las deficiencias en la planificación estratégica tienen un impacto negativo en la gestión municipal.

Barriga (2022) desarrolló una investigación con el objetivo de diseñar una mejora normativa orientada a optimizar la administración estatal en un municipio. El estudio fue cuantitativo, con diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 61 trabajadores, quienes respondieron encuestas estructuradas. Los resultados evidenciaron que una supervisión inadecuada en la ejecución del gasto público repercute negativamente en la adquisición de bienes, provocando sobrecostos. Se concluyó que la falta de criterios técnicos, estudios de mercado y estándares en los contratos afecta directamente la eficiencia presupuestaria y operativa de la entidad.

Izquierdo (2021) planteó como objetivo analizar el impacto del gobierno electrónico en la administración pública del distrito de Huaura durante el 2020, en el contexto de la pandemia. El estudio fue cuantitativo, con diseño no experimental relacional explicativo. Participaron 67 trabajadores, y se empleó un cuestionario. Los resultados indicaron que el 59,54 % de los empleados consideró que el uso de herramientas digitales, como portales web, mejoró la eficiencia de los servicios y optimizó los procesos. No obstante, el 40,46 % expresó la necesidad de fortalecer las

TIC, especialmente en zonas donde persisten deficiencias. Se concluyó que existe una correlación significativa entre las variables, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,779 ($p = 0,000$), lo que indica una relación positiva sólida entre gobierno electrónico y gestión pública.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión Pública

Según Sánchez (2020):

Lo primordial del Estado es administrar eficientemente los activos de un país, reorganizar el bienestar del pueblo y avanzar en la evolución de nuestro país. La administración es un conjunto de acciones intencionales y procesos metódicos utilizados para supervisar las diversas formas de gestión financiera pública. (p.78).

Eriksson et al. (2020), argumentan que:

A menudo conocida como gestión pública, comprende las muchas cuestiones relacionadas con la gestión de los organismos públicos dentro del marco público. En el contexto actual, tanto las entidades del estado como las entidades de gobernación utilizan respectivas metodologías para asegurar el funcionamiento eficaz y racional de estos órganos a diario. (p. 11)

Agranoff (2006), señala la gestión pública “se esfuerza por captar el interés de la gente mediante la aplicación de marcos organizativos tanto horizontales como verticales. Este método fomenta la confianza y el bienestar entre los ciudadanos, lo que requiere una estrategia intra-organizacional colaborativa” (p. 32).

Osborne y Gaebler (1992) señalan que en la gestión pública “las organizaciones del estado utilizan una variedad de métodos, técnicas y enfoques para mejorar la

utilidad en medios gubernamentales, mejora prestación de atención al público y mejorar con éxito los objetivos de la política pública” (p. 55).

Según Peters y Pierre (2003), la gestión pública “abarca el uso del poder político y administrativo para orientar las actividades del Gobierno y la asignación de métodos para alcanzar los objetivos sociales, económicos y políticos establecidos por los procesos democráticos” (p. 3).

Denhardt y Denhardt (2015), definen la gestión pública como “el campo de estudio que examina la ejecución y medios para tomar decisiones en las organizaciones gubernamentales y no estatales” (p.12). Su objetivo es mejorar el bienestar social equilibrando los intereses de los diferentes grupos sociales y asegurando la ejecución exitosa de las políticas públicas.

Para Pollitt y Bouckaert (2017), “es un dominio dinámico que busca continuamente la innovación y reformas encaminadas a modernizar la capacidad de los organismos estatales para adaptarse a las mejoras, en economía y medios tecnológicos” (p.17). Esto se logra mediante la aplicación de nuevas estrategias de gestión, tecnologías y prácticas organizativas.

2.2.1.1. Teorías de Gestión Pública.

Para comprender la toma de decisiones en el sector público, mejorar la calidad de los servicios, así como evaluar y analizar los resultados, los marcos teóricos constituyen una base conceptual esencial. Las innovaciones surgen a partir de nuevas perspectivas y métodos que se adaptan a los cambios en las normas sociales, económicas y tecnológicas.

a. Teoría de la Elección Pública.

Buchanan & Tullock (1962), señala que “la aplicación de ideas y metodologías económicas al examen de mejorar decisiones políticas y la aplicación de estas, es un foco central de esta teoría” (p. 34). La propuesta afirma que los agentes políticos y los burócratas tienden a dar prioridad a sus propios intereses, lo que puede resultar en ineficiencias y desempeños insuficientes en la administración en el Estado.

b. Nuevo Servicio Público (NSP).

Denhardt y Denhardt (2000), sostienen que el SNP “prioriza el servicio a la comunidad, el deber cívico y el bienestar del público sobre la eficiencia del mercado” (p. 45). El texto ofrece una crítica de la Nueva Gestión Pública, destacando su enfoque desproporcionado en la eficiencia, y sugiere un enfoque más inclusivo y centrado en la comunidad.

c. Nuevo Management Público (NMP).

Hood (1991), señala que “esta idea plantea que la incorporación de la competencia y el desempeño orientado, que se basa en estrategias empresariales exitosas y tiene la capacidad de hacer que las agencias gubernamentales sean más productivas y eficientes” (p. 11).

d. Gobernanza.

Kooiman (1993) manifiesta que “hace hincapié en los esfuerzos colaborativos de las entidades gubernamentales, las asociaciones entre empresas y Grupos no gubernamentales que ayudan a lograr objetivos de políticas públicas” (p. 2). Subraya la importancia de las redes, el compromiso democrático y la flexibilidad de las instituciones públicas.

e. Teoría Institucional en la Gestión Pública.

March y Olsen (1989), señalan que “el impacto de las normas, valores y culturas institucionales en la conducta de las organizaciones públicas. Según la propuesta, las instituciones públicas están influidas no sólo por la racionalidad económica, sino también por las normas culturales y sociales” (p. 89).

2.2.1.2. Enfoques de Gestión Pública.

Diversos estudiosos han propuesto metodologías orientadas a comprender y optimizar la administración y ejecución de políticas y programas gubernamentales. A continuación, se presentan algunas de las más relevantes y ampliamente reconocidas en el ámbito académico.

a. Enfoque de la Nueva Gestión Pública

Hood (1991), destaca el uso de conceptos y prácticas del sector privado dentro del sector público, con especial énfasis en la eficiencia, los enfoques orientados a los resultados y la competitividad. El objetivo de esta estrategia es actualizar y reformar las administraciones públicas con el fin de aumentar su dinamismo, eficiencia y conciencia de los ciudadanos.

b. Enfoque del Nuevo Servicio Público.

Hood (1991) pone énfasis en el bienestar de la comunidad y del individuo; en contraste la nueva administración pública impulsada por el mercado. Da relevancia a la democracia participativa, la conducta ética en el servicio público y la firme dedicación al bien público.

c. *Enfoque de la Gobernanza*

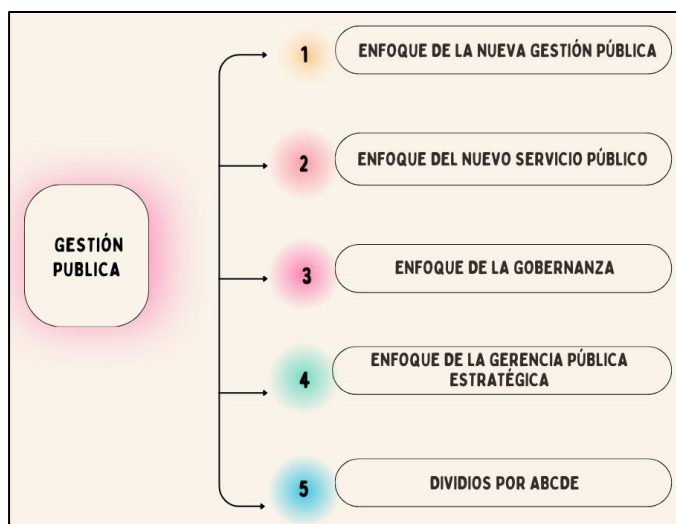
Hood (1991) profundiza, “en la noción de gobernanza, subrayando la importancia de las redes interinstitucionales, la cooperación entre las organizaciones gubernamentales, corporativas y no gubernamental; la función del compromiso y la negociación del estado” (p. 23). Este método se diferencia de la gestión jerárquica convencional y hace hincapié en la versatilidad, la adaptabilidad y la participación activa.

d. *Enfoque de la Gerencia Pública Estratégica.*

Hood (1991) hace hincapié a una nueva forma de pensar, con objetivos bien definidos y los medios para lograrlos, es central a este enfoque. La evaluación, la corrección y la adquisición de nueva información son partes integrales de la gestión pública estratégica.

Figura 1

Enfoques



2.2.1.3. Dimensiones de la Gestión Pública.

a. Toma de Decisión.

Asana (2022) define la toma de decisiones como un “proceso sistemático que incluye la obtención de datos, el análisis de múltiples opciones y, finalmente, la elección de la alternativa óptima” (p. 34). Una vez adoptada una decisión, resulta fundamental analizar los resultados alcanzados y verificar si la solución implementada se alinea con los criterios de éxito percibidos por la ciudadanía. En caso contrario, es necesario realizar ajustes oportunos y aplicar medidas correctivas, optimizando el uso de los recursos disponibles.

b. Eficiencia.

Según Asana (2022), la eficiencia en la gestión gubernamental “depende del uso adecuado de los recursos existentes con el fin de alcanzar la eficacia y mejorar la atención al ciudadano, al tiempo que se cumplen los objetivos institucionales” (p. 35).

c. Gestión del Conocimiento.

Asana (2022) sostiene que la gestión del conocimiento es fundamental, ya que “es preciso mejorar la calidad y la atención del servicio público que se brinda a la ciudadanía” (p. 36). Esta gestión debe alinearse con los objetivos del Estado, integrándose de manera efectiva en el aparato público para contribuir al bienestar de la población.

Figura 2*Dimensiones de Gestión pública*

2.2.2. Sistema de Información

Dementicas y Daskalakis (2020) sostienen que un sistema de información (SI) integrado está conformado por recursos interconectados que interactúan constantemente, organizados de forma coherente con el propósito informativo definido. Cabe destacar que un SI integrado no se reduce a un conjunto de software y dispositivos utilizados para tareas rutinarias; su evolución ha pasado de ser una herramienta que agiliza la burocracia y facilita las transacciones, a convertirse en un recurso estratégico, valioso y sostenible para las organizaciones.

Según Hernández (2003), “es esencial que cada sociedad tenga en cuenta estos factores al emprender el proceso de proyección de la competencia institucional” (p. 9).

Desde una perspectiva económica, Stair y Reynolds (2018) afirman que “es posible que la adopción del sistema de información reduzca los costos institucionales y aumente la rentabilidad al mismo tiempo” (p. 45).

Asimismo, Ismagilova et al. (2019) subrayan que “la investigación en muchos ámbitos relacionados con los S.I se lleva a cabo con el objetivo de mejorar procedimientos que tienen un impacto beneficioso en la sociedad contemporánea y mejorar el bienestar de los individuos” (p. 90).

2.2.2.1. Teorías de Sistema de Información.

Con sus diversos enfoques sobre la planificación, ejecución y control de los sistemas de información dentro de las organizaciones, estas teorías constituyen una base sólida para su estudio, al permitir comprender cómo dichos sistemas pueden alinearse eficazmente con los objetivos institucionales y responder a sus requerimientos funcionales.

a. Teoría de Sistemas.

Von (1968) señala que la propuesta “plantea que los sistemas de información pueden ser conceptualizados como sistemas abiertos que interactúan con su entorno” (p. 21). Esta teoría enfatiza la importancia de considerar las interacciones entre los componentes del sistema y su contexto, lo cual resulta fundamental para comprender su dinámica operativa.

b. Modelo de Aceptación de Tecnología.

Davis (1989) manifiesta que “TAM postula que la adopción y el uso de nuevas tecnologías por parte de los usuarios están influenciados por su sentido de utilidad y simplicidad de uso” (p. 32).

c. Teoría de la Acción Planeada.

Ajzen (1991) explica, “dentro del contexto de los sistemas informáticos, la influencia sobre las actitudes comportamentales, estándares subjetivos y aparente control del comportamiento sobre las intenciones de aplicar SI” (p. 21).

d. Teoría de la Difusión de Innovaciones.

Rogers (2003) examina “el proceso, el razonamiento y la tasa de adopción de las nuevas ideas y tecnologías. Para comprender cómo la tecnología y los sistemas

informáticos son adoptados dentro de los entornos de la organización, el concepto descrito anteriormente es crucial” (p. 23).

e. Teoría de Dependencia de Recursos.

Pfeffer y Salancik (1988) señalan, “este marco teórico se centra en la forma en que las organizaciones manejan eficazmente su dependencia de los recursos externos” (p. 11). El ámbito de la gestión de los S. I. puede aprovecharlo, especialmente cuando se trata de la compra y supervisión de infraestructuras de tecnología de la información cruciales.

f. Teoría Socio-Técnica.

Trist y Bamforth (1951) ostentan que, “en esta declaración nos recuerda que cuando construimos y desplegamos sistemas de información, debemos pensar en ellos desde una perspectiva tanto social como técnica” (p. 9). Según este marco teórico, la eficacia de los sistemas de información depende del alineamiento entre los avances tecnológicos y las estructuras organizativas.

2.2.2.2. Enfoques de Sistema de Información.

Estas técnicas proporcionan un punto de vista diverso y amplio sobre metodologías utilizadas para llevar a cabo la investigación, el diseño y el despliegue de sistemas de información de instituciones. Estas herramientas facilitan la capacidad de los investigadores y expertos para abordar los muchos obstáculos asociados con la incorporación de la tecnología en el esquema de organización, en un esfuerzo por aumentar la productividad, la originalidad y el desempeño.

a. Enfoque Socio-técnico.

Hanseth y Lyytinen (2010), manifiestan que este enfoque “reconoce la integración de los elementos sociales y tecnológicos, subrayando la necesidad de su

diseño y aplicación colaborativos para el logro de sistemas exitosos y eficientes” (p. 21). Esta declaración subraya la interrelación de la tecnología, incluyendo hardware, software y otros componentes, con la dimensión social, incluyendo los usuarios, los procesos organizativos y la cultura.

b. Enfoque de Sistemas.

Hanseth y Lyytinen (2010), señalan que “este enfoque conceptualiza como sistemas cohesivos que interactúan con su entorno” (p. 11). El énfasis principal está en la organización, la interrelación y los aspectos operacionales de los elementos constituyentes dentro medios informáticos.

c. Enfoque de Procesamiento de Información.

Hanseth y Lyytinen (2010) sostienen “que las empresas solicitan sus datos con el medio simplificar, aclarar las mejoras” (p. 21). Esta perspectiva examina los S. I. como instrumentos fundamentales en la adquisición, manejo y difusión de información.

d. Enfoque de Infraestructura de Información.

Hanseth y Lyytinen (2010) refieren que “los sistemas de información se consideran una infraestructura fundamental que proporciona apoyo a las operaciones y estrategias de las organizaciones” (p. 21). Este método hace hincapié en la importancia de una estructura de fuentes que sea a la vez robusta y lo suficientemente flexible.

e. Enfoque de Alineación Estratégica.

Hanseth y Lyytinen (2010) expresan que este estudio “investiga el diseño y los procesos de S.I con el fin alinear y apoyar estrategias de negocio y los objetivos de una empresa” (p. 33). Este enfoque otorga gran importancia a la integración de la estructuración y la tecnología de la información a través de la coherencia.

f. Enfoque de Capacidad de Información.

Hanseth y Lyytinen (2010) señalan que este método “se enfoca en la empleabilidad de las tecnologías de la información para cultivar competencias que facilitan la mejora de organizarse para adecuarse y reaccionar a transformaciones ambientales, fomentando así la innovación y la adquisición de conocimientos” (p. 21).

Figura 3

Enfoques de sistema de información



2.2.2.3. Dimensiones de Sistema de Información.

Dadas por Sánchez (2015), se detalla:

a. Accesibilidad y usabilidad

Sánchez (2015), manifiesta que “esta característica cualitativa a veces se denomina usabilidad, incluyendo tanto el software web como el software informático u otros sistemas que interactúan con un usuario” (p. 12). Si bien se asocia principalmente con programas y dispositivos informáticos, su gama abarca cualquier sistema destinado a un objetivo determinado. Por ende, se define como una medida cuantitativa que evalúan niveles de excelencia en la experiencia que un trabajador encuentra al involucrarse con los sistemas.

b. Funcionalidad y Servicios ofrecidos.

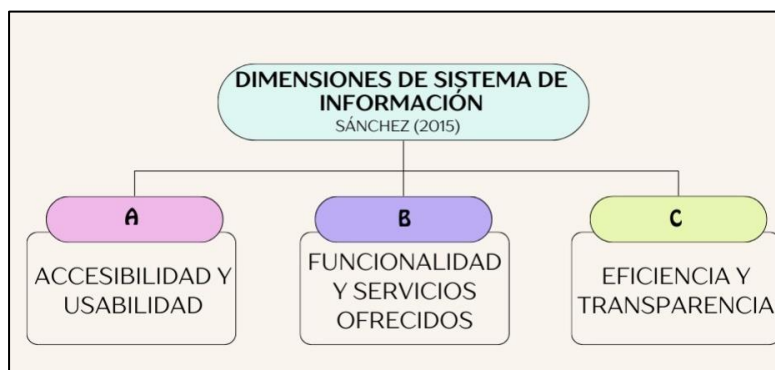
Sánchez (2015) ostenta que, “este aspecto se refiere a las capacidades que ofrece los sistemas informativos a sus ciudadanos y como se ajustan a las necesidades de la administración local” (p. 21). La presentación de informes, la participación pública, los procedimientos en línea, los seguimientos de las proyecciones y las distribuciones financieras son componentes de esta frase general.

c. Eficiencia y Transparencia.

Sánchez (2015) señala que, “evalúa el impacto de (TIC) en la administración estatal y la sostenibilidad de los procesamientos de data de operaciones urbanas” (p. 21). Las medidas incluyen la reducción del tiempo y los gastos en los procedimientos administrativos, menos corrupción y más rendición de cuentas.

Figura 4

Dimensiones de Sistema de información



2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1 Administración Pública

Son entidades ejecutivas que tienen la responsabilidad de estrategia, coordinación, supervisión y gobernanza, y supervisión de los actos emprendidos para cumplir los requisitos de los que se rigen. Estas entidades están presentes y funcionan

dentro de los límites de los reglamentos jurídicos, que proporcionan un marco para el establecimiento de su estructura organizativa, así como su autoridad y operaciones.

2.3.2 Asistencia Técnica

Ofrece un servicio de apoyo técnico personalizado a las autoridades, funcionarios y funcionarios públicos. Este servicio les proporciona conocimientos especializados y capacitación para desarrollar o implementar sistemas administrativos, procesos de tecnología de la información y temas de competencia exclusiva del MEF.

2.3.3 Atención de Consulta

El MEF es responsable de proporcionar a los usuarios orientación e información sobre las políticas y procedimientos que deben seguir al gestionar los sistemas administrativos e informáticos. Este servicio se proporciona a través de varios canales, como en persona, teléfono y servicios de correo electrónico.

2.3.4 Calidad

En primer lugar, se hace alusión a que un servicio de alta calidad debe cumplir eficazmente con su propósito. Para ser considerado un proveedor de servicios de Internet de alta calidad, es indispensable que los dispositivos se conecten adecuadamente a la red y cuenten con una velocidad de navegación al menos aceptable.

2.3.5 Función Pública

Se refiere a cualquier tipo de empleo, temporal o permanente, a una persona que trabaje o reciba una compensación del gobierno o de sus organismos en cualquier nivel de la jerarquía organizativa de esa agencia.

2.3.6 *Funcionario Público*

Es explícitamente reconocida por un órgano de gobierno y desempeña funciones de autoridad política. Representa al gobierno o a un determinado grupo de personas, formula la política gubernamental y/o supervisa instituciones u organizaciones públicas.

2.3.7 *Control*

Es un componente esencial de la gestión, ya que asegura que el ejecutivo pueda evaluar con precisión el estado actual de la organización, incluso si la empresa tiene planes bien diseñados, una estructura organizativa adecuada y una gestión eficiente.

2.3.8 *Dirección*

Es el acto de guiar, ejercer influencia e inspirar al personal para llevar a cabo responsabilidades cruciales. Las operaciones de gestión dependen en gran medida de los conceptos de relación y tiempo. De hecho, la esencia de la gestión reside en la dinámica interpersonal entre los gerentes y sus subordinados.

2.3.9 *Información*

Es una colección estructurada de datos procesados que forma un mensaje, que altera la comprensión del receptor o sistema.

2.3.10 *Planeación*

El proceso de planificación sirve de base para la identificar y mitigar el factor de riesgo.

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

Existe una relación significativamente positiva entre la gestión pública y el sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024.

3.1.2. Hipótesis Específicas

1. Existe una relación positiva entre la gestión pública y la accesibilidad y usabilidad del sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo 2024.
2. Existe una relación positiva entre la gestión pública y la funcionalidad y servicios del sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo 2024.
3. Existe una relación positiva entre la gestión pública y la eficiencia y transparencia del sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo 2024.

3.2. Identificación de las Variables

3.2.1. *Variable 1*

Gestión pública.

3.2.2. *Variable 2*

El sistema de información.

3.3. Operacionalización de las Variables

Tabla 1*Operacionalización de variables*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
V ₁	Según Sánchez (2020), es la administración eficaz del recurso de una nación para que pueda proveer a su pueblo y avanzar el país.	Será cuantitativa, la cual contará con tres dimensiones, cinco indicadores y el cuestionario conformado por doce ítems.	Toma de decisiones	Satisfacción del usuario	1,2,3	Ordinal: Totalmente en desacuerdo (1). En desacuerdo (2). Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3). De acuerdo (4). Totalmente de Acuerdo (5).
			Eficiencia	Gestión de recursos públicos	4, 5	
				Calidad de los servicios	6, 7, 8	
			Gestión del conocimiento	Acceso a la información	9, 10	
				Atención inmediata	11, 12	
V ₂	Hernández (2003), señala que son una colección de dispositivos diseñados en facilitar la gestión de datos y conocimientos, permitiendo su recuperación y procesamiento de una manera racionalizada y adaptable. Estos sistemas utilizan tecnología para mejorar la optimización de procesos.	Será cuantitativa, será medible por tres dimensiones, siete indicadores y el cuestionario compuesto por veinte ítems.	Accesibilidad y usabilidad	Tiempo de aprendizaje	1,2,3	
				Índice de usabilidad	4,5,6	
			Funcionalidad y servicios Ofrecidos	Servicios disponibles	7,8	
				Culminación de tareas	9.10,11	
			Eficiencia y transparencia	Tiempos de procesamiento	12,13,14	
				Transparencia y acceso a la información	15,16,17	
				Casos de corrupción	18,19,20	

Capítulo IV

Metodología

4.1. Enfoque de la Investigación

Se estableció una correlación entre las variables; en consecuencia, se desarrolló un estudio cuantitativo.

Hernández et al. (2014) señalan que este método se refiere a “los procesos utilizados para iniciar y estudiar un concepto, en los cuales se genera información fundamental, se establece un marco teórico, se desarrollan varias hipótesis y se examina el contexto que lo rodea en relación con la investigación” (p. 101).

4.2. Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo aplicada, ya que estudió y estableció la relación entre las variables. Según Sánchez y Reyes (2018), este tipo de investigación “tiene un fuerte deseo de aplicar los conocimientos a circunstancias específicas” (p. 55)..

4.3. Nivel de Investigación

La investigación fue de nivel descriptivo-correlacional. Como lo señalan Sánchez y Reyes (2018), “son una etapa de investigación que permite describir cualquier número

de variables mientras se identifican las conexiones que pueden existir entre esas variables” (p. 19).

4.4. Métodos de Investigación

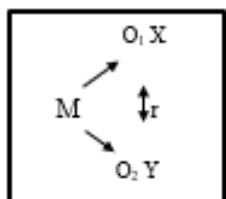
Se empleó el método científico de forma general, conforme a la propuesta de Sánchez y Reyes (2016), quienes sostienen que este método implica “seleccionar la cosa a estudiar, plantear una investigación, establecer objetivos, describirlos, contextualizar el elemento, y comparar y contrastar las teorías” (p. 77).

Asimismo, se utilizó el método descriptivo, ya que permitió especificar el vínculo entre las variables, orientado a determinar la relación establecida en el estudio.

4.5. Diseño de la Investigación

El diseño fue no experimental, correlacional y de corte transversal. Según Hernández et al. (2014), “el objetivo es determinar lo estrechamente relacionados o asociados que están entre sí [los elementos], sin sacar ninguna conclusión sobre la causalidad. Su característica definitoria es el uso de pruebas de hipótesis correlacionales y métodos estadísticos después de que se hayan evaluado las variables” (p. 21).

Siendo el esquema la presente:



Donde:

M = Muestra.

O_1 = Observación variable 1: Gestión pública.

O_2 = Observación variable 2: Sistema de información.

R = Correlación entre variable.

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población

La población estuvo constituida por 554 colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Tambo (MDT), distribuidos entre los tres regímenes laborales: D. L. N.º 276, D. L. N.º 728 y Contrato Administrativo de Servicios (CAS), según datos del Cuadro de Asignación de Personal (CAP) y del Presupuesto Analítico de Personal (PAP).

Como lo señala Carrasco (2019), “el proceso implica seleccionar una muestra de un grupo más grande, conocido como una población, basándose en su universalidad o segmentación de la comunidad. La población es considerada el objetivo demográfico para cualquier estudio” (p. 77).

4.6.2. Muestra

a. Unidad de la Muestra.

Estuvo constituida por colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Tambo.

b. Tamaño de la Muestra.

Se estableció una muestra de 128 colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Tambo, pertenecientes a los tres regímenes laborales: D. L. N.º 276, D. L. N.º 728 y CAS. La selección se realizó considerando criterios de inclusión y exclusión previamente definidos.

c. Selección de Muestra.

Se empleó la técnica de muestreo probabilístico. Como sostiene Carrasco (2019), estos métodos “tienen como objetivo determinar el tamaño de una muestra utilizando cálculos matemáticos de probabilidad” (p. 92). La ecuación utilizada fue la siguiente:

$$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + z^2(p * q) * N}$$

$$n = 128$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

z = Nivel de confianza deseado.

p = Proporción de la población con la característica deseada (éxito).

e = Nivel de error dispuesto a cometer.

N = Tamaño de la población,

4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Empleó procedimientos y herramientas específicas basadas en sus peculiaridades.

Tabla 2

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario sobre gestión pública
	Cuestionario sobre sistema de información

Ambos instrumentos de investigación fueron contextualizados para su aplicación, validados mediante juicio de tres expertos y sometidos a análisis de confiabilidad estadística.

4.8. Técnicas de Procesamiento de Datos

El análisis y procesamiento de los datos se realizó utilizando Microsoft Excel 2023 y el software SPSS, versión 29. El estudio incluyó el desarrollo de estadísticas descriptivas y correlacionales, como coeficientes de correlación y tablas cruzadas, con el fin de explorar la relación entre las variables de investigación.

Capítulo V

Resultados

5.1. Trabajo de Campo

El trabajo de campo se desarrolló mediante la aplicación de cuestionarios sobre las variables de estudio. Estos instrumentos permitieron recolectar, analizar e interpretar los datos, con el propósito de alcanzar el objetivo general formulado: establecer la relación entre la gestión pública y el sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024.

5.2. Descriptivos

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

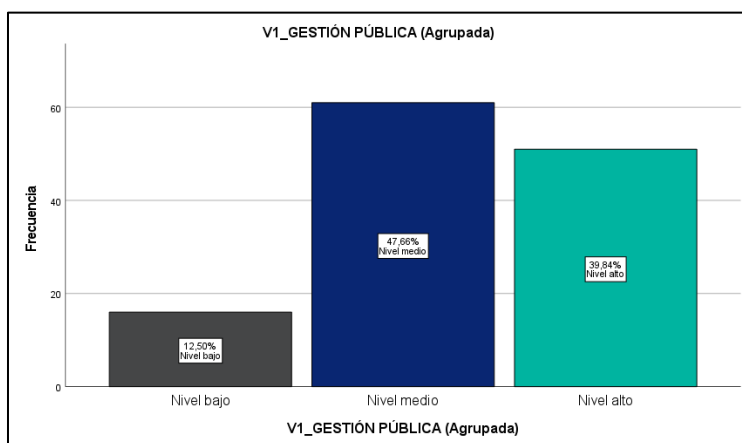
5.2.1. *Gestión Pública*

Los niveles de gestión pública se calcularon a partir de los resultados obtenidos de los 128 colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Tambo, considerando los distintos enfoques de investigación asociados a la variable correspondiente. A continuación, se presentan dichos resultados en la siguiente tabla de estudio.

.

Tabla 3*Resultados generales de la variable gestión pública*

Gestión pública	f_i	$h_i\%$
Nivel bajo	16	12,5%
Nivel medio	61	47,7%
Nivel alto	51	39,8%

Figura 5*Resultados de la variable gestión pública por niveles***Interpretación**

El análisis de los resultados indica que el personal de la Municipalidad Distrital de El Tambo presenta un nivel relativamente alto de conocimiento sobre gestión pública. El 47 % de los colaboradores se encuentra en un nivel intermedio, mientras que el 39,8 % alcanza niveles elevados de especialización en esta área. No obstante, un 12,5 % evidencia limitadas competencias, por lo que se sugiere implementar programas de capacitación orientados a fortalecer sus habilidades en gestión pública.

La aplicación de la teoría de la probabilidad y de la estadística descriptiva ha sido fundamental para la interpretación de los datos, especialmente en el ámbito de la gestión pública y en la formación del personal para el uso eficiente del sistema de información.

5.2.1.1. Toma de Decisiones.

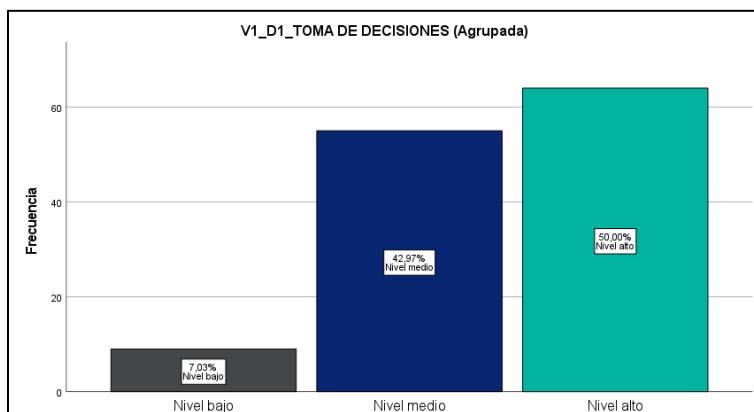
Tabla 4

Resultados de la dimensión 1: Toma de decisiones

Toma de decisiones	f_i	$h_i\%$
Nivel bajo	9	7,0%
Nivel medio	55	43,0%
Nivel alto	64	50,0%

Figura 6

Resultados de la dimensión 1: Toma de decisiones



Interpretación

Tras revisar las estadísticas recopiladas por la Municipalidad Distrital de El Tambo (MDT), se observó que los 128 colaboradores presentan una distribución heterogénea en cuanto a sus competencias en la toma de decisiones. El 7,0 % (nueve personas) evidenció un bajo desempeño en esta dimensión. En contraste, un 43 % (55 colaboradores) alcanzó un nivel medio, lo cual refleja una capacidad adecuada para realizar análisis pertinentes y emitir juicios razonables.

Cabe destacar que el 50,0 % de los trabajadores obtuvo un nivel alto en toma de decisiones, lo que evidencia una marcada capacidad de adaptación ante cambios, así como

un uso eficaz de los recursos disponibles, logrando un rendimiento óptimo en sus funciones.

5.2.1.2. Eficiencia.

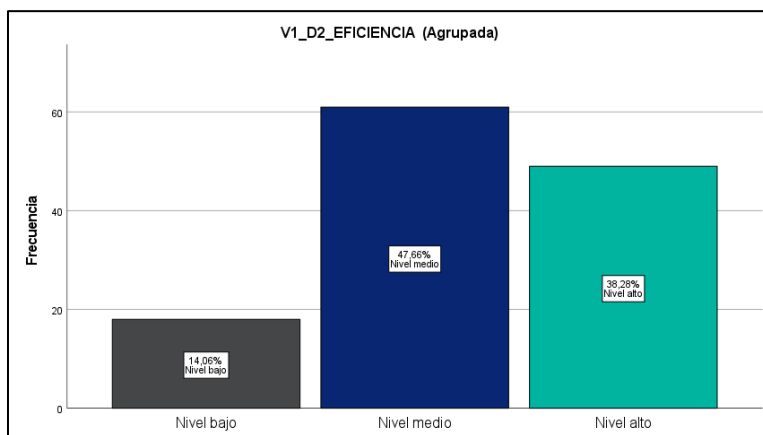
Tabla 5

Resultados de la dimensión 2: Eficiencia

Eficiencia	f_i	$h_i\%$
Nivel bajo	18	14,1%
Nivel medio	61	47,7%
Nivel alto	49	38,3%

Figura 7

Resultados de la dimensión 2: Eficiencia



Interpretación

Durante el análisis de las competencias de los 128 colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Tambo, se identificó una distribución significativa en la dimensión de eficiencia, la cual merece especial atención. El 14,1 % de la fuerza laboral (equivalente a 18 personas) evidenció un nivel bajo, lo que refleja limitaciones en el desempeño vinculado a la atención al ciudadano.

Por otro lado, el 47,7 % (61 colaboradores) alcanzó un nivel medio de eficiencia, lo que sugiere una conciencia aceptable respecto a los procesos y objetivos institucionales. Finalmente, un 38,3 % (49 trabajadores) demostró un alto nivel de eficiencia, evidenciando un desenvolvimiento adecuado en la atención ciudadana, cumpliendo con los objetivos de gestión establecidos.

5.2.1.3. Gestión del Conocimiento

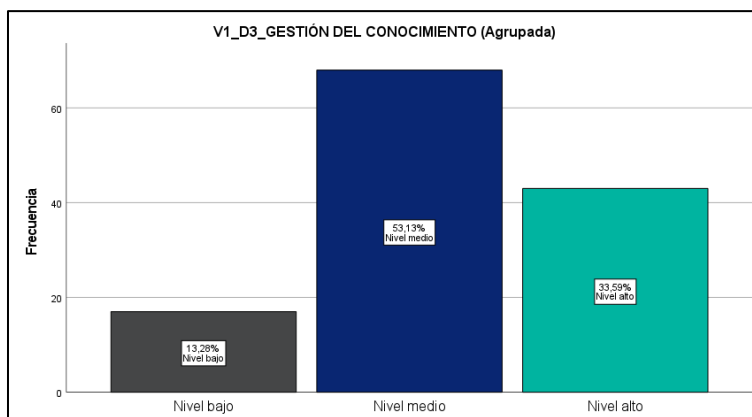
Tabla 6

Resultados de la dimensión 3: Gestión del conocimiento

Gestión del conocimiento	f_i	$h_i\%$
Nivel bajo	17	13,3%
Nivel medio	68	53,1%
Nivel alto	43	33,6%

Figura 8

Dimensión 3: Gestión del conocimiento



Interpretación

El análisis de la información proporcionada por los 128 colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Tambo revela una distribución que amerita reflexión respecto

a la gestión del conocimiento. El 13,3 % de los participantes (17 colaboradores) manifestó un nivel bajo, lo que sugiere limitaciones en la optimización del conocimiento institucional.

Por su parte, el 53,1 % (68 trabajadores) alcanzó un nivel medio, lo cual indica una base aceptable, aunque con oportunidades de mejora en la calidad del servicio público y en la alineación con los objetivos institucionales. Finalmente, el 33,6 % (43 colaboradores) evidenció un nivel alto en la gestión del conocimiento, lo que refleja una mayor capacidad para aplicar saberes organizacionales en la mejora de los procesos y la atención al ciudadano.

5.2.2. Sistema de Información

Los niveles de sistema de información son los siguientes:

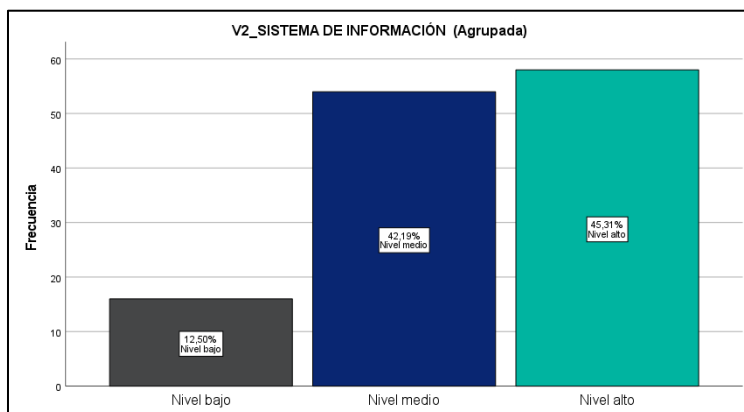
Tabla 7

Resultados generales de la variable: Sistema de información

Sistema de información	f_i	$h_i\%$
Nivel bajo	16	12,5%
Nivel medio	54	42,2%
Nivel alto	58	45,3%

Figura 9

Resultados de la variable gestión de cobranza por niveles



Interpretación

El análisis de las capacidades relacionadas con el sistema de información entre los 128 colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Tambo revela diferencias significativas en su dominio. Una proporción reducida, correspondiente al 12,5 % (16 colaboradores), evidenció un nivel bajo en el desarrollo y uso de sistemas de información, lo cual refleja limitaciones en la gestión tecnológica institucional.

El 42,2 % (54 colaboradores) presentó un nivel medio, caracterizado por el uso funcional de herramientas que permiten organizar y procesar información específica, aunque aún con margen de mejora.

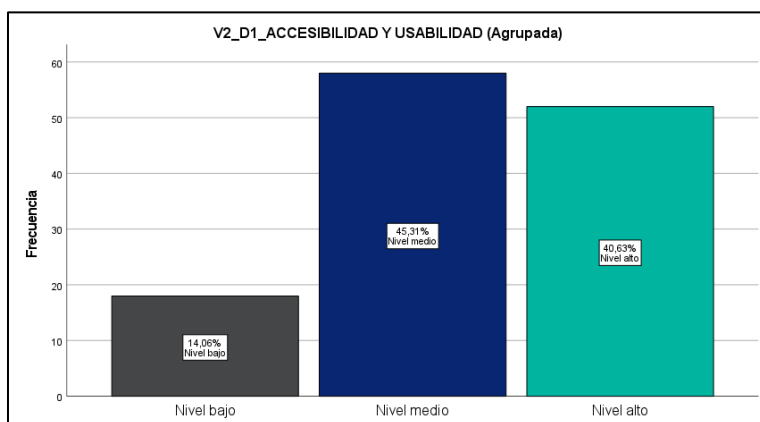
Finalmente, el 45,3 % (58 colaboradores) alcanzó un nivel alto, lo que demuestra un manejo eficiente del sistema de información. Esta competencia favorece la implementación efectiva de procedimientos digitales, fortaleciendo la capacidad institucional y contribuyendo al mejoramiento de los servicios públicos con impacto positivo en la comunidad.

5.2.2.1. Accesibilidad y Usabilidad.

Tabla 8

Resultados de la dimensión 1: Accesibilidad y usabilidad

Accesibilidad y usabilidad	f_i	$h_i\%$
Nivel bajo	18	14,1%
Nivel medio	58	45,3%
Nivel alto	52	40,6%

Figura 10*Dimensión 1: Accesibilidad y usabilidad***Interpretación**

Significativamente, el 14,1 % (18 colaboradores) presenta un nivel bajo en la dimensión de accesibilidad y usabilidad, lo cual evidencia ciertas limitaciones en la interacción con el sistema de información. No obstante, este porcentaje representa una deficiencia mínima en dicho ámbito.

El 45,3 % de los colaboradores mostró un nivel medio, lo que refleja una utilización moderada de los dispositivos que facilitan el acceso a información relevante, permitiendo a los usuarios involucrarse funcionalmente con el sistema.

Por otro lado, el 40,6 % (52 trabajadores) alcanzó un nivel alto de desempeño, evidenciando una mayor capacidad para responder a las necesidades de la gestión institucional mediante el uso eficiente de herramientas informáticas.

Este panorama resalta la necesidad de fortalecer la capacitación básica en tecnologías de la información, especialmente en lo referido a la actualización del uso de dispositivos digitales en la administración pública.

5.2.2.2. Dimensión 2: Funcionalidad y Servicios Ofrecidos.

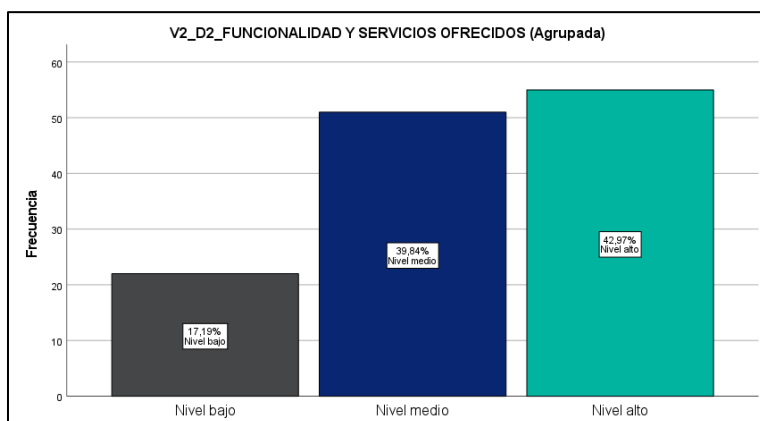
Tabla 9

Resultados de la dimensión 2: Funcionalidad y servicios ofrecidos

Funcionalidad y servicios ofrecidos	f_i	$h_i\%$
Nivel bajo	22	17,2%
Nivel medio	51	39,8%
Nivel alto	55	43,0%

Figura 11

Resultados de la dimensión 2: Funcionalidad y servicios ofrecidos



Interpretación

El análisis de la dimensión de funcionalidad y servicios, según los datos obtenidos de los 128 colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Tambo, revela una distribución significativa. Del total de la fuerza laboral, el 22,2 % (22 personas) evidenció una baja conciencia sobre el funcionamiento del sistema de información y los servicios ofrecidos, lo cual indica la necesidad de implementar sesiones de capacitación orientadas a mejorar su participación en los procesos de seguimiento y proyección institucional.

Por otro lado, el 43,0 % (55 colaboradores) demostró un nivel alto de competencia en cuanto a la funcionalidad del sistema y los servicios brindados, lo que refleja una adecuada distribución y aprovechamiento del acceso a los sistemas de información.

5.2.2.3. Dimensión 3: Eficiencia y Transparencia.

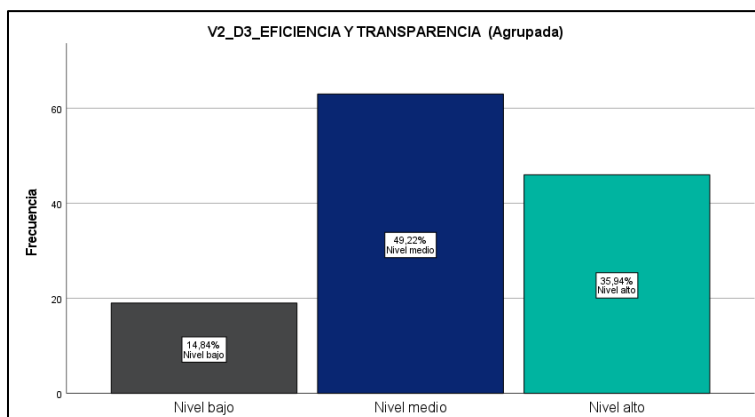
Tabla 10

Resultados de la dimensión 3: Recuperación

Recuperación	f_i	$h_i\%$
Nivel bajo	19	14,8%
Nivel medio	63	49,2%
Nivel alto	46	35,9%

Figura 12

Resultados de la dimensión 3: Recuperación



Interpretación

Los resultados de la encuesta aplicada en el 2024 a 128 trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Tambo, revelan una distribución relevante en cuanto a la dimensión de eficiencia y transparencia. Del total de colaboradores, el 14,8 % (19 personas) presentó un nivel bajo, lo que sugiere que una fracción mínima del personal no

cuenta con políticas adecuadas que respalden actividades administrativas basadas en criterios éticos.

En contraste, el 49,2 % (63 trabajadores) evidenció un nivel medio de eficiencia y transparencia en el desempeño laboral, lo cual refleja un grado aceptable de responsabilidad en la gestión de la data administrativa. De manera significativa, el 35,9 % (46 individuos) alcanzó un nivel alto, lo que indica un desempeño superior en la implementación de prácticas eficientes y transparentes en la administración pública.

5.3. Contrastación de Hipótesis

5.3.1. Hipótesis General

a. Hipótesis estadística

H_0 : No existe una relación significativamente positiva entre la gestión pública y el sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024.

$$H_0: \rho = 0$$

H_1 : Existe una relación significativamente positiva entre la gestión pública y el sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024.

$$H_1: \rho > 0$$

Consideramos el criterio de significancia como 5 %, o 0,05. Mientras que la predicción nula (H_0) es refutada, la otra teoría (H_1) es aceptada con un valor de probabilidad inferior a 0,05. La estadística de prueba es el Rho de Spearman.

Tabla 11

Contrastación de hipótesis general

		Gestión Pública	Sistema de Información
Gestión Pública	Coeficiente de correlación	1,000	0,627**
	Sig. (bilateral)	.	0,001
	N	128	128
Sistema de Información	Coeficiente de correlación	0,627**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	.
	N	128	128

b. Toma de Decisión Estadística

La asociación observada fue positiva y sustancial ($r = 0,627$). El valor de significancia asintótica obtenido mediante el software SPSS, versión 29, fue de 0,001, inferior al umbral establecido de 0,05. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, con un nivel de confianza del 95 %. Esto confirma que existe una relación significativamente positiva entre la gestión pública y el sistema de información en los colaboradores de una municipalidad de la provincia de Huancayo, en el año 2024.

5.3.2. Hipótesis Específica 1

a. Hipótesis Estadística.

H_0 : Entre la gestión pública y la accesibilidad y usabilidad del sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo 2024, no existe una relación positiva.

$$H_0: p = 0$$

H_1 : Entre la gestión pública y la accesibilidad y usabilidad del sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo 2024, existe una relación positiva.

$$H_1: p > 0$$

Se consideró un nivel de significancia del 5 % ($\alpha = 0,05$). En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alternativa (H_1), dado que el valor de probabilidad obtenido fue inferior a 0,05. La estadística de prueba utilizada fue el coeficiente Rho de Spearman, el cual permitió establecer la asociación entre las variables analizadas.

Tabla 12

Contrastación de hipótesis específica 1

		Gestión Pública	Accesibilidad y Usabilidad
Gestión Pública	Coeficiente de correlación	1,000	0,783**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	128	128
Accesibilidad y Usabilidad	Coeficiente de correlación	0,783**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	128	128

b. Toma de Decisión Estadística.

Se observó una correlación positiva fuerte y significativa ($r = 0,783$). Según el análisis realizado con el software SPSS, versión 29, el valor de significancia asintótica fue de 0,000, es decir, menor que 0,05. Por tanto, se procedió a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95 %. Esto indica que existe una asociación favorable y significativa entre la gestión pública y la accesibilidad y usabilidad del sistema de información entre los colaboradores de una municipalidad de la provincia de Huancayo, en el año 2024.

5.3.3. Hipótesis Específica 2

a. Hipótesis Estadística.

H_0 : Entre la gestión pública y la funcionalidad y servicios del sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo 2024, no existe una relación positiva.

$$H_0: p = 0$$

H_1 : Entre la gestión pública y la funcionalidad y servicios del sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo 2024, existe una relación positiva.

$$H_1: p > 0$$

Se consideró un nivel de significancia del 5 % ($\alpha = 0,05$). En este contexto, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_1), dado que el valor de probabilidad obtenido fue inferior a 0,05. Para la prueba estadística se empleó el coeficiente

Rho de Spearman, el cual permitió evaluar la fuerza y dirección de la relación entre las variables de estudio.

Tabla 13

Contrastación de hipótesis específica 2

		Gestión Pública	Funcionalidad y Servicios Ofrecidos
Gestión Pública	Coeficiente de correlación	1,000	0,591
	Sig. (bilateral)	.	0,002
	N	128	128
Funcionalidad y Servicios Ofrecidos	Coeficiente de correlación	0,591	1,000
	Sig. (bilateral)	0,002	.
	N	128	128

b. Toma de Decisión Estadística.

Se evidenció una correlación positiva moderada de 0,591. Según el análisis realizado con la versión 29 de SPSS, el valor de significancia asintótica obtenido fue de 0,002, menor al nivel de significancia del 5 % ($\alpha = 0,05$). En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alternativa (H_1), con un nivel de confianza del 95 %. Esto indica que existe una relación significativa entre la gestión pública y la funcionalidad y servicios del sistema de información en los colaboradores de una municipalidad de la provincia de Huancayo, en el año 2024.

5.3.4. Hipótesis Específica 3

a. Hipótesis Estadística.

H_0 : Entre la gestión pública y la eficiencia y transparencia del sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo 2024, no existe una relación positiva.

$$H_0: p = 0$$

H_1 : Entre la gestión pública y la eficiencia y transparencia del sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo 2024, existe una relación positiva.

$$H_1: p > 0$$

Se consideró un nivel de significancia del 5 % ($\alpha = 0,05$). Dado que el valor de probabilidad obtenido fue inferior a 0,05, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alternativa (H_1). La prueba estadística aplicada fue el coeficiente Rho de Spearman.

Tabla 14

Contrastación de hipótesis específica 3

		Gestión Pública	Eficiencia y Transparencia
Gestión Pública	Coeficiente de correlación	1,000	0,562**
	Sig. (bilateral)	.	0,001
	N	128	128
Eficiencia y Transparencia	Coeficiente de correlación	0,562**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	.
	N	128	128

b. Toma de Decisión Estadística.

La asociación observada fue positiva ($\rho = 0,562$), lo cual se considera sustancial. Según el análisis realizado con SPSS versión 29, el valor de significancia asintótica fue 0,001, inferior al umbral de 0,05. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alternativa (H_1), con un nivel de confianza del 95 %. En síntesis, se concluye que existe una relación positiva significativa entre la gestión pública y la

efectividad y transparencia del sistema de información en los colaboradores de los municipios de la provincia de Huancayo en 2024.

5.4. Discusión de Resultados

Los hallazgos de este estudio evidencian un vínculo positivo y sustancial entre la gestión pública y el sistema de información en los colaboradores de la MDT. En términos generales, la relación entre ambas variables resultó significativa ($Rho = 0,627$; $p < 0,05$), lo cual indica que una mejora en la gestión pública se asocia con un mejor desempeño en el uso y aprovechamiento del sistema de información. Estos resultados coinciden con lo planteado por Heeks y Bailur (2007), quienes sostienen que la digitalización de la administración pública puede incrementar la eficiencia organizacional y la transparencia, siempre que se implemente adecuadamente y el personal reciba la capacitación correspondiente.

Respecto a los datos descriptivos del liderazgo, el 12,5 % de los colaboradores mostró un nivel bajo, el 47,7 % un nivel medio y el 39,8 % un nivel alto. Esta distribución refleja una tendencia positiva en la implementación de estrategias de gestión pública, aunque aún existen áreas por mejorar. En línea con estos resultados, Barragán (2022) identificó que los funcionarios públicos en Ecuador han fortalecido su capacidad de gestión mediante el uso de TIC, facilitando la ejecución de procesos gubernamentales. No obstante, Ramos (2022) advierte que la falta de formación y accesibilidad a herramientas digitales sigue siendo un desafío en algunos municipios del Perú.

En la dimensión de toma de decisiones, el 50,0 % del personal presenta un nivel alto, lo que indica que una parte considerable cuenta con competencias para tomar decisiones estratégicas en el sector público. Este hallazgo concuerda con lo argumentado

por March y Olsen (1989), quienes sostienen que las decisiones en las instituciones gubernamentales no dependen únicamente de la racionalidad económica, sino también de factores culturales y organizacionales. Sin embargo, el 7,0 % muestra un nivel bajo, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la formación en análisis de datos y planificación estratégica.

Con relación a la eficiencia, el 38,3 % del personal presenta un nivel alto, el 47,7 % un nivel medio y el 14,1 % un nivel bajo. Si bien se evidencia un desempeño aceptable, persisten oportunidades de mejora. Hood (1991) señala que el uso de tecnologías puede contribuir a una gestión pública más eficiente, al automatizar procesos y reducir tiempos de respuesta. De forma complementaria, Blas et al. (2022) destacan que la planificación estratégica y el uso de plataformas digitales son elementos clave para incrementar la eficiencia organizacional.

En cuanto a la gestión del conocimiento, el 13,3 % del personal se ubica en un nivel bajo, el 53,1 % en un nivel medio y el 33,6 % en un nivel alto. Esto sugiere que la mayoría posee un conocimiento aceptable sobre el uso de sistemas de información, aunque aún se requiere fortalecer la capacitación en herramientas digitales. En esta línea, Sánchez (2020) sostiene que una gestión eficaz del conocimiento permite optimizar la toma de decisiones y mejorar la calidad de los servicios públicos.

Respecto al sistema de información, el 45,3 % del personal alcanza un alto nivel de desempeño, el 42,2 % un nivel medio y el 12,5 % un nivel bajo. Estos resultados sugieren que la mayoría del personal tiene acceso y capacidad para utilizar herramientas digitales, aunque una parte enfrenta limitaciones. Según Izquierdo (2021), la implementación de plataformas digitales ha mejorado significativamente la eficiencia de los servicios

públicos, aunque la falta de interoperabilidad entre sistemas persiste como reto en muchas municipalidades.

En términos de accesibilidad y usabilidad, el 45,3 % del personal muestra un nivel medio, el 40,6 % un nivel alto y el 14,1 % un nivel bajo. Esto indica que, si bien la mayoría puede interactuar con los sistemas de información, aún existe un grupo que enfrenta dificultades. El Technology Acceptance Model (TAM) propuesto por Davis (1989) señala que la facilidad de uso percibida es un factor determinante en la adopción de tecnologías en organizaciones públicas.

Respecto a la funcionalidad y los servicios ofrecidos, el 43,0 % del personal alcanzó un nivel alto, el 39,8 % un nivel medio y el 17,2 % un nivel bajo. Este resultado se alinea con la teoría de la dependencia de recursos de Pfeffer y Salancik (1988), que enfatiza la necesidad de sistemas estructurados y funcionales para garantizar una administración pública eficiente. No obstante, la proporción de trabajadores en un nivel medio sugiere oportunidades de mejora en la implementación y el mantenimiento de estos sistemas.

Finalmente, en la dimensión de eficiencia y transparencia, el 35,9 % del personal obtuvo una puntuación alta, el 49,2 % se ubicó en un nivel medio y el 14,8 % en un nivel bajo. Estos hallazgos evidencian avances en cuanto a la transparencia y eficiencia del sistema de información, aunque aún se requiere fortalecer algunos aspectos. Flores y Núñez (2021) subrayan que estos avances están estrechamente vinculados con la implementación de tecnologías que permitan el acceso ágil y confiable a la información.

En conclusión, los resultados confirman la hipótesis: existe una relación significativamente positiva entre la gestión pública y el sistema de información en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Tambo. No obstante, se identificaron

limitaciones en la capacitación del personal, la interoperabilidad de los sistemas y la velocidad en la toma de decisiones. Estos hallazgos coinciden con estudios previos que resaltan la necesidad de digitalizar los procesos gubernamentales para fortalecer la efectividad organizacional y la transparencia. Se recomienda continuar con estrategias de formación continua y optimización de los sistemas de información para maximizar su impacto en la gestión municipal.

Conclusiones

1. Se evidenció una relación positiva significativa alta (0,627). El valor de Sig. (significación asintótica) reportado por el SPSS, versión 29, fue de 0,001, menor al umbral de 0,05. Por lo tanto, con un nivel de confianza del 95 %, se decidió aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, existe una relación significativamente positiva entre la gestión pública y el sistema de información en los colaboradores de una municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024.
2. Se encontró una relación positiva significativa alta (0,783). El valor de Sig. (significación asintótica), registrado mediante el SPSS versión 29, fue de 0,000, inferior a 0,05. En ese sentido, con un nivel de confianza del 95 %, se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula. Por consiguiente, existe una relación positiva entre la gestión pública y la accesibilidad y usabilidad del sistema de información en los colaboradores de una municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024.
3. Se identificó una relación positiva significativa media (0,591). El valor de Sig. (significación asintótica) obtenido en el SPSS versión 29 fue de 0,002, menor a 0,05. En virtud de ello, con un nivel de confianza del 95 %, se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula. Esto indica que existe una relación positiva entre la gestión pública y la funcionalidad y servicios del sistema de información en los colaboradores de una municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024.
4. Se determinó una relación positiva significativa alta (0,562). El valor de Sig. (significación asintótica) proporcionado por el SPSS versión 29 fue de 0,001, valor inferior al umbral de 0,05. En consecuencia, con un nivel de confianza del 95 %, se

procedió a aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. En tal sentido, existe una relación positiva entre la gestión pública y la eficiencia y transparencia del sistema de información en los colaboradores de una municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024

Recomendaciones

1. Fortalecer la cultura de investigación aplicada en gestión pública y sistemas de información. Es fundamental que las universidades y los centros de investigación promuevan estudios que no solo analicen teóricamente la gestión pública y los sistemas de información, sino que también propongan soluciones prácticas y aplicables. En ese sentido, se recomienda la creación de observatorios de modernización del Estado en las universidades, destinados a recopilar, analizar y difundir datos sobre la implementación de sistemas de información en la administración pública. Estos espacios pueden facilitar la generación de conocimiento basado en evidencia y su aplicación en la toma de decisiones gubernamentales.
2. Promover la interoperabilidad y el acceso abierto a datos gubernamentales. Las instituciones académicas deben fomentar el acceso a bases de datos vinculadas a la gestión pública y los sistemas de información, mediante alianzas con entidades gubernamentales. La creación de repositorios de acceso libre, con datos anonimizados sobre la digitalización de la gestión pública, permitiría a los investigadores analizar tendencias, generar modelos predictivos y evaluar el impacto de las tecnologías de la información y comunicación en la administración estatal. Asimismo, se recomienda el desarrollo de plataformas colaborativas en las que académicos, funcionarios y ciudadanos compartan experiencias, retos y buenas prácticas.
3. Fomentar la formación y especialización en digitalización de la gestión pública. Es necesario que las universidades peruanas ofrezcan programas de especialización y maestría orientados a la modernización del Estado mediante tecnologías de información. Se sugiere incluir cursos específicos sobre interoperabilidad de sistemas,

ciberseguridad, gestión del cambio en entornos digitales y análisis de datos aplicados al sector público. Además, resulta clave establecer alianzas estratégicas con organismos internacionales y empresas tecnológicas para el desarrollo de certificaciones en gobierno digital y sistemas de información para la gestión pública.

4. Crear espacios de debate y divulgación sobre la transformación digital en la administración pública. La comunidad académica y las instituciones universitarias deben generar espacios permanentes de discusión, como congresos, simposios y mesas redondas, en los que se analicen los avances y desafíos de la digitalización en la gestión pública. Se recomienda la organización de foros nacionales e internacionales que reúnan a investigadores, gestores públicos y expertos en tecnología, con el fin de debatir el impacto de los sistemas de información en la eficiencia y transparencia del sector estatal. Asimismo, es esencial impulsar publicaciones académicas especializadas en la materia, incentivando a los investigadores a compartir sus hallazgos y contribuir al desarrollo del conocimiento en este campo

Referencias Bibliográficas

- Abubakar, M., Elrehail, H., Alatailat, M., y Elçi, A. (2019). *Knowledge management, decision-making style and organizational performance*. Journal of Innovation & Knowledge, 4(2), 104-114. doi: 10.1016/j.jik.2017.07.003
- Agarwal, R., y Sambamurthy, V. (2020). *Principles and models for organizing the IT function*. Routledge.
- Agranoff, R. (2006). *Inside Collaborative Networks: Ten Lessons for Public Managers*. Public Administration Review, 66(s1), 56-65. doi:10.1111/j.1540-6210.2006.00666.x
- Alejandra, C. V. D., & José, G. P. M. (2021, 1 septiembre). *Análisis de la cadena de suministros del sector florícola de la provincia del Carchi y la competitividad internacional*. <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/1165>
- Anancolla, M., Teresa, J., Medina Salcedo, E., & Rafael, H. (2023). Universidad Técnica de Ambato Facultad de Contabilidad y Auditoría Carrera de Economía. Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Economista. Tema: “Costos internacionales del comercio y su incidencia en la exportación de aceite de palma del Ecuador a los países de Norte América.” <https://n9.cl/q5pmww>.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* (6.a ed., p 83). Episteme.
- Asana. (2022). *Toma de decisiones: definición, pasos, tipos y características*. Asana. Recuperado el 26 de septiembre del 2023, de <https://n9.cl/zbri5>.
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Recuperado a partir de <https://n9.cl/fj7m1>.
- Bacher-Hicks, A., Chin, M., Kane, T., y Staiger, D. (2019). *An experimental evaluation of three teacher quality measures: Value-added, classroom observations, and student surveys*. Economics of Education Review, 73, 101919. doi: 10.1016/j.econedurev.2019.101919
- Barragán Martínez, Xavier. (2022). *Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador*. Estado &

- comunes, revista de políticas y problemas públicos, 1(14), 113-131.
https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244
- Barragán, X. (2022). *Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador*. Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos, 1(14), 113-131.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom.
- Bermúdez, D. (2020). *Nivel de satisfacción en los ciudadanos del sector La Poza Buenos Aires con respecto a la Gestión Pública de la Municipalidad de Víctor Larco-Trujillo, 2019*. Recuperado a partir de <https://n9.cl/ha9dv>.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de investigación* (3ra ed.). Pearson.
- Bosquez, K. (2022). *Modelo de Gestión Pública para los procesos de Títulos Habilitantes de Transportes Terrestre de la Dirección Provincial de los Ríos de la Agencia Nacional de Tránsito 2022*. Recuperado a partir de <https://n9.cl/ni4ib>.
- Buchanan, J. M., & Tullock, G. (1962). *The Calculus of Consent: Logical Foundations of Constitutional Democracy*. University of Michigan Press.
- Cabrales-González, A. ., Caicedo-Rosado, A. ., Castañeda-Ortega, R., & Romo-Esquea, K. (2022). *Estrategias para la Disminución de Costos Logísticos en la Importación de una Empresa Comercializadora de Productos Alimenticios*. Boletín De Innovación, Logística Y Operaciones, 4(2).
<https://doi.org/10.17981/bilo.4.2.2022.07>
- Cárdenas, J. (2018). *Investigación cuantitativa*. Recuperado a partir de <https://n9.cl/a40d7>
- Carreño Cuador, Jenry. (2023). *Marketing for the commercialization of educational services*. A challenge for international competitiveness. Revista Cubana de Salud Pública, 49(1), e3739. Epub 01 de marzo de 2023. Recuperado en 09 de abril de 2024, de <https://n9.cl/t6guy>.
- Consejo Nacional de la Competitividad y Formalización. (2021). *Estrategia nacional para la competitividad y productividad: Digitalización y seguridad de la información en el sector público*. Lima, Perú: Autor.

- Darío, B. R. R. (2022). *Aplicación de Lean Logistic para reducir los costos logísticos en la empresa Geotermín E.I.R.L., Arequipa 2022*. <https://n9.cl/mpn2i>
- Dawes, S. S. (2009). *Governance in the digital age: A research and action framework for an uncertain future*. *Government Information Quarterly*, 26(2), 257-264.
- De Guadalupe, B. B. F. (2023). *Costos logísticos en las exportaciones de limón Tahití de las empresas de Piura 2019 – 2020*. <https://n9.cl/75lpbv>
- De, P., Operación, S., Cristian, L., Alarcón Paez, D., Carol, Y., & Moreno, S. (n.d.). *Aspectos para mejorar en la competitividad de las Mipymes colombianas exportadoras del sector agropecuario, A*. Retrieved April 10, 2024, from <https://n9.cl/uwfdjg>
- Demestichas, K., y Daskalakis, E. (2020). *Information and Communication Technology Solutions for the Circular Economy*. *Sustainability*, 12(18), 7272. Multidisciplinary Digital Publishing Institute. doi:10.3390/su12187272
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). *The new public service: Serving rather than steering*. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge.
- Duque, G. (2020). *Lineamiento técnico de gestión del conocimiento y la innovación*. Recuperado a partir de <https://n9.cl/g8gkw>
- Eriksson, E., Andersson, T., Hellström, A., Gadolin, C., y Lifvergren, S. (2020). *Collaborative public management: coordinated value propositions among public service organizations*. *Public Management Review*, 22(6), 791-812. Routledge. doi:10.1080/14719037.2019.1604793
- Fernando, C. C. R. (2022). *Planificación estratégica para la gestión pública en una municipalidad distrital de Chiclayo*. <https://n9.cl/h7mp6x>.
- Fuentes, D. (2020). *Participación ciudadana en la gestión pública local: el caso del municipio de La Serena, Chile (2009-2018)*. FLACSO Argentina. Recuperado a partir de <https://n9.cl/9pqyg>.

- García, F. (2002). *El cuestionario*. Limusa/Noriega.
- Geovanni, C. P. D. (2022). *Gestión pública por resultados y presupuesto participativo en la Municipalidad Distrital de Progreso de la Provincia de Grau, Apurímac – 2021*. <https://n9.cl/vhgug>.
- Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú (S. P. Flores Vásquez & L. A. Núñez Lira, Trans.). (2021). *Alpha Centauri*, 2(3), 140-164. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Ghiggo, F. G. B., Hernández, Y. C. U., Revilla, A. C., & Oxolon, J. M. V. (2022). *Modernización del Estado en la gestión pública: revisión sistemática*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692>.
- Gil-Garcia, J. R., Pardo, T. A., & Nam, T. (2015). *What makes a city smart? Identifying core components and proposing an integrative and comprehensive conceptualization*. *Information Polity*, 20(1), 61-87.
- Gill, S. (2020). *Qualitative Sampling Methods*. *Journal of Human Lactation*, 36(4), 579-581. SAGE Publications Inc STM. doi:10.1177/0890334420949218
- Grönlund, Å., & Horan, T. A. (2005). *Introducing e-Gov: History, definitions, and issues*. *Communications of the Association for Information Systems*, 15, 713-729.
- Gu, G., Andreev, K., y Dupre, M. (2021). *Major Trends in Population Growth Around the World*. *China CDC Weekly*, 3(28), 604-613. doi:10.46234/ccdcw2021.160
- Guamán, C. A. V., Pauta, V. A. T., Montesdeoca, J. V. C., & Ramírez, V. B. S. (2023). *Incidencia de los costos logísticos en la variación de ventas de las microempresas comerciales en el Ecuador*. *South Florida Journal of Development*, 4(9), 3586–3593. <https://doi.org/10.46932/sfjdv4n9-018>
- Gurmendi, P. (2019). *Gestión de los sistemas de información en la toma de decisiones de la Municipalidad Distrital de El Tambo 2018*. Recuperado a partir de <https://n9.cl/jt49c9>.

- Hanseth, O., & Lyytinen, K. (2010). *Design theory for dynamic complexity in information infrastructures: the case of building internet*. Journal of Information Technology, 25(1), 1-19.
- Heeks, R., & Bailur, S. (2007). *Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice*. Government Information Quarterly, 24(2), 243-265
- Hennink, M., y Kaiser, B. (2022). *Sample sizes for saturation in qualitative research: A systematic review of empirical tests*. Social Science & Medicine, 292, 114523. doi: 10.1016/j.socscimed.2021.114523
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (p 163)*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, A. (2003). *Los sistemas de información: evolución y desarrollo*. Proyecto social: Revista de relaciones laborales, (10), 149-165. Universidad de Zaragoza.
- Hood, C. (1991). *A public management for all seasons?* Public Administration, 69(1), 3-19.
- Huerta, E. (2018). *Digitalización y resistencia al cambio en el sector público peruano*. Revista de Gestión Pública, 7(1), 125-146.
- Inés, V. F. V. (2021, 8 septiembre). *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública en tiempos de COVID-19 en la municipalidad distrital de Huaura-2020*. <https://n9.cl/yzhiyw>.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2020). *Acceso y uso de Internet en Junín: Desafíos para la inclusión digital*. Lima, Perú: Autor.
- Ismagilova, E., Hughes, L., Dwivedi, Y., y Raman, K. (2019). *Smart cities: Advances in research—An information systems perspective*. International Journal of Information Management, 47, 88-100. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2019.01.004
- Jurado, Á. G., Díaz, L. D., Villegas, J. F., & Santos, M. M. (2023). *Operación Logística Internacional para la importación de productos de China - Colombia*. Dialnet. <https://n9.cl/fkd1pk>.

- Kooiman, J. (1993). *Modern Governance: New Government-Society Interactions*. Sage.
- Lakens, D. (2022). *Sample Size Justification*. Collabra: Psychology, 8(1), 33267. doi:10.1525/collabra.33267
- Lamprecht, A., Garcia, L., Kuzak, M., Martinez, C., Arcila, R., Martin Del Pico, E., Dominguez Del Angel, V., et al. (2020). *Towards FAIR principles for research software*. Data Science, 3(1), 37-59. IOS Press. doi:10.3233/DS-190026
- Lapiente, V., y Van de Walle, S. (2020). *The effects of new public management on the quality of public services*. Governance, 33(3), 461-475. doi:10.1111/gove.12502
- Luis, C. V. J. (2021). *Influencia del E-gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay, Arequipa 2019*. <https://n9.cl/8dv74>.
- Manuel, D. B. J. (2022). *Propuesta de control gubernamental para mejorar la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Mariscal Ramón Castilla, Loreto - 2022*. <https://n9.cl/kxsbb>.
- March, J. G., & Olsen, J. P. (1989). *Rediscovering Institutions: The Organizational Basis of Politics*. The Free Press.
- Marcial, D., y Launer, M. (2021). *Test-retest Reliability and Internal Consistency of the Survey Questionnaire on Digital Trust in the Workplace*. Solid State Technology, 64, 4369-4381.
- McDaniel, C., y Gates, R. (2016). *Investigación de mercados (10ma ed.)*. Cengage Learning.
- Merizalde, C., Huacon, P., y Molina, M. (2021). *TIC y las plataformas de concertación bajo condiciones de sostenibilidad | RECIAMUC*. RECIAMUC, 5(4), 13-21. doi: [https://doi.org/10.47464/reciamuc/5.\(4\).noviembre.2021.13-21](https://doi.org/10.47464/reciamuc/5.(4).noviembre.2021.13-21)
- Ministerio de Economía y Finanzas de Perú. (2020). *Hacia la interoperabilidad en la administración pública: Retos y oportunidades*. Lima, Perú: Autor.
- Ministerio de la Producción. (2019). *Diagnóstico de la capacitación digital en el sector público: Caso Junín*. Lima, Perú: Autor.

- Mishra, S., y Alok, S. (2022). *Handbook of research methodology*.
- Morales-Casetti, Marjorie, Bustos-Gutiérrez, Marco y Cerda-Bustos, Jenny *Efectos de la Nueva Gestión Pública en el desempeño: análisis de los hospitales públicos chilenos*. Revista de Salud Pública [online]. v. 21, n. 3 [Accedido 10 Abril 2024], pp. 292-298. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/rsap.V21n3.77323> ISSN 0124-0064. <https://doi.org/10.15446/rsap.V21n3.77323>.
- Nazario, P. L. C. (2021). *Gestión logística de importación para reducir costos de pernos de vidriería en la empresa Corporación Tyson E.I.R.L, 2020*. <https://n9.cl/yekjv>.
- Novo, O. (2018). *Blockchain Meets IoT: An Architecture for Scalable Access Management in IoT*. *IEEE Internet of Things Journal*, 5(2), 1184-1195. Presentado en IEEE Internet of Things Journal. doi:10.1109/JIOT.2018.2812239
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis (4.a ed., p 61)*. Ediciones de la U.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- OSCE (Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa). (2021). *Ciberseguridad en América Latina: El caso de Perú*. OSCE.
- Oswaldo, V. N. D. A. (2021, 31 mayo). *Operadores logísticos y costos logísticos de las importaciones de la Empresa Aspiratek S.A.C., Lima 2020*. <https://n9.cl/uold>
- Plageras, A., Psannis, K. E., Stergiou, C., Wang, H., y Gupta, B. (2018). *Efficient IoT-based sensor BIG Data collection-processing and analysis in smart buildings*. *Future Generation Computer Systems*, 82, 349-357. doi: 10.1016/j.future.2017.09.082
- Porras, P. (2019). *Plataforma virtual y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019*. Recuperado a partir de <https://n9.cl/wxp3j9>.

- Quintana, R. A., Donoso, M. G. R., & Mejía, L. M. Z. (2021). *La cadena de valor del mango ecuatoriano y su competitividad internacional*. Dialnet. <https://n9.cl/ob2u4>.
- Ramírez, J., y Vega, O. (2015). *Sistemas de información gerencial e innovación para el desarrollo de las organizaciones*. TELEMATIQUE, 14(2), 201-213.
- Rogers, J., y Revesz, A. (2019). *Experimental and quasi-experimental designs*. The Routledge Handbook of Research Methods in Applied Linguistics. Routledge.
- Romero Silva, C., Escudero Vílchez, F. E., & Salazar Llerena, S. L. (2022). *Revisión de las estrategias usadas en la gestión pública durante la pandemia del covid-19*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(1), 341-350. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1502
- Salazar, M. (2021). *Sistema de gestión documentaria para la modernización de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2019*. Universidad César Vallejo. Recuperado a partir de <https://n9.cl/gcwqb>.
- Sánchez, J. (2020). *Gestión pública*. Economipedia. Recuperado de <https://n9.cl/59ctm>.
- Sánchez, W. (2015). *La usabilidad en Ingeniería de Software: definición y características*. Editorial Universidad Don Bosco. Recuperado a partir de <https://n9.cl/fl9qy>.
- Stair, R., y Reynolds, G. (2018). *Fundamentals of information systems*. Cengage Learning.
- Stratton, S. (2021). *Population Research: Convenience Sampling Strategies*. Prehospital and Disaster Medicine, 36(4), 373-374. Cambridge University Press. doi:10.1017/S1049023X21000649
- Taherdoost, H. (2019, marzo 29). *What Is the Best Response Scale for Survey and Questionnaire Design; Review of Different Lengths of Rating Scale / Attitude Scale / Likert Scale*. SSRN Scholarly Paper, Rochester, NY. Recuperado a partir de <https://papers.ssrn.com/abstract=3588604>
- Tuapanta, J., Duque, M., y Mena, A. (2017). *Alfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios*. mktDESCUBRE, 37- 48. doi:10.36779/mktdescubre. v10.141

- Tula, C. (2021). *Sistema de control interno y la gestión logística de la Municipalidad Distrital de Potoni, Año 2021*. Universidad César Vallejo. Recuperado a partir de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75511>
- Tundidor, L., Medina, A., Nogueira, D., Sánchez, A., Carpio, A., y Rodríguez, J. (2019). *Índice integral de los sistemas informativos para potenciar el sistema de dirección y gestión estatal: aplicación en una empresa de proyecto del sector de la construcción*. Revista de Arquitectura e Ingeniería, 13(2). Recuperado a partir de <https://www.redalyc.org/journal/1939/193960058008/>
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., y Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*.
- Valencia, M. (2022). *Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(6), 97-115. doi:10.37811/cl_rcm.v6i6.3473
- Vargas, E., Rengifo, R., Guizado, F., y Sánchez, F. (2019). *Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura*. Revista Venezolana de Gerencia, 24(85). Recuperado a partir de <https://n9.cl/6uc3t>.
- Vargas, S. (2018). *Sistemas administrativos y gestión por resultados en la Municipalidad Provincial de San Martín- 2018*. Recuperado a partir de <https://n9.cl/nir5v>.
- Peters, G., & Pierre, J. (2003). *Handbook of Public Administration*. Sage Publications.

Apéndice

Apéndice A. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pública y el sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024?	Establecer la relación que existe entre la gestión pública y el sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024.	Existe una relación significativamente positiva entre la gestión pública y el sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024.	V1: Gestión pública <i>Dimensiones</i> ✓ Toma de decisiones ✓ Eficiencia ✓ Gestión del conocimiento
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica	V2: El sistema de información <i>Dimensiones</i> ✓ Accesibilidad y usabilidad ✓ Funcionalidad y servicios ofrecidos ✓ Eficiencia y transparencia
• ¿Qué relación existe entre la gestión pública y la accesibilidad y usabilidad del sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024? • ¿Qué relación existe entre la gestión pública y la funcionalidad y servicios del sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024? • Qué relación existe entre la gestión pública y la eficiencia y transparencia del sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024.	•Determinar la relación entre la gestión pública y la accesibilidad y usabilidad del sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024. • Identificar la relación entre la gestión pública y la funcionalidad y servicios del sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024. • Conocer la relación que existe entre la gestión pública y la eficiencia y transparencia del sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo, 2024.	• Entre la gestión pública y la accesibilidad y usabilidad del sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo 2024, existe una relación positiva. • Entre la gestión pública y la funcionalidad y servicios del sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo 2024, existe una relación positiva. • Entre la gestión pública y la eficiencia y transparencia del sistema de información en los colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Huancayo 2024, existe una relación positiva.	

Apéndice B: Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
V ₁	Según Sánchez (2020), es la administración eficaz del recurso de una nación para que pueda proveer a su pueblo y avanzar el país.	Será cuantitativa, la cual contará con tres dimensiones, cinco indicadores y el cuestionario conformado por doce ítems.	Toma de decisiones	Satisfacción del usuario	1,2,3	Ordinal: Totalmente en Desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de Acuerdo (5).
			Eficiencia	Gestión de recursos públicos	4, 5	
				Calidad de los servicios	6, 7, 8	
			Gestión del conocimiento	Acceso a la información	9, 10	
				Atención inmediata	11, 12	
V ₂	Hernández (2003), señala que son una colección de dispositivos diseñados en facilitar la gestión de datos y conocimientos, permitiendo su recuperación y procesamiento de una manera racionalizada y adaptable. Estos sistemas utilizan tecnología para mejorar la optimización de procesos.	Será cuantitativa, será medible por tres dimensiones, siete indicadores y el cuestionario compuesto por veinte ítems.	Accesibilidad y usabilidad	Tiempo de aprendizaje	1,2,3	
				Índice de usabilidad	4,5,6	
			Funcionalidad y servicios Ofrecidos	Servicios disponibles	7,8	
				Culminación de tareas	9.10,11	
			Eficiencia y transparencia	Tiempos de procesamiento	12,13,14	
				Transparencia y acceso a la información	15,16,17	
				Casos de corrupción	18,19,20	

Apéndice C: Instrumentos de Investigación



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO: GESTIÓN PÚBLICA

I. DATOS INFORMATIVOS

EDAD	CONDICIÓN LABORAL	TIPO DE INSTITUCIÓN	SEXO
	Nombrado	Público	Masculino
	Contratado	Privado	Femenino
	Doctorado	Buena	

II. INSTRUCCIONES

Estimado(a) participante, agradezco mucho su disposición para participar en esta encuesta que busca recopilar información sobre: **GESTIÓN PÚBLICA**. Por favor, tómese el tiempo necesario para responder con sinceridad y veracidad.

ESCALA DE VALORACIÓN				
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEM	ESCALA DE VALORACIÓN				
DIMENSIÓN 1: TOMA DE DECISIONES		1	2	3	4	5
1	¿Cuál es el nivel de satisfacción de los ciudadanos y usuarios de los servicios públicos ofrecidos por la Municipalidad en relación con la toma de decisiones y la atención recibida?					
2	¿Las decisiones tomadas por la Municipalidad afectan directamente a la satisfacción de los ciudadanos?					

3	¿Las medidas que se han implementado para mejorar la satisfacción del usuario en relación con las decisiones tomadas por la Municipalidad han tenido un impacto positivo?					
DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA		1	2	3	4	5
4	¿Se planifican y ejecutan correctamente los presupuestos municipales para garantizar una gestión eficiente de los recursos públicos?					
5	¿El nivel de eficiencia en la utilización de los recursos públicos en proyectos y programas municipales se refleja en términos de beneficios para la comunidad?					
6	¿Los recursos utilizados en obras de construcción incrementan la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la Municipalidad?					
7	¿La satisfacción es buena de los usuarios y ciudadanos en relación con la calidad de los servicios públicos proporcionados por la Municipalidad?					
8	¿Se han implementado mecanismos de consulta a la población para mejorar la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad?					
DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO		1	2	3	4	5
9	¿Se garantiza el acceso a la información y el conocimiento para la toma de decisiones y la gestión pública en la Municipalidad?					
10	¿Hay disponibilidad y accesibilidad de los recursos de información, como bases de datos, documentos y registros, para los empleados y funcionarios municipales?					
11	¿Es eficaz la capacidad de la Municipalidad para proporcionar respuestas y soluciones inmediatas a las consultas y solicitudes de los ciudadanos?					
12	¿El tiempo promedio que transcurre desde que se recibe una consulta o solicitud hasta que se brinda una respuesta o se toma una acción por parte de la Municipalidad es corto?					

¡Gracias por su participación!



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO: SISTEMA DE INFORMACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

EDAD	CONDICIÓN LABORAL	TIPO DE INSTITUCIÓN	SEXO
	Nombrado	Público	Masculino
	Contratado	Privado	Femenino
	Doctorado	Buena	

II. INSTRUCCIONES

Estimado(a) participante, agradezco mucho su disposición para participar en esta encuesta que busca recopilar información sobre: **SISTEMA DE INFORMACIÓN**. Por favor, tómese el tiempo necesario para responder con sinceridad y veracidad.

N°	ÍTEM	ESCALA DE VALORACIÓN				
DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD Y USABILIDAD		1	2	3	4	5
1	¿Los empleados y usuarios de la Municipalidad para aprender a utilizar los sistemas de información disponibles son capacitados en tiempos adecuados?					
2	¿Existen diferencias significativas en el tiempo de aprendizaje entre los diferentes sistemas de información utilizados en la Municipalidad?					
3	¿El diseño y la interfaz de los sistemas de información influye en el tiempo de aprendizaje de los usuarios en la Municipalidad?					
4	¿Los usuarios de los sistemas de información de la Municipalidad encuentran dificultades al utilizarlos, como errores, confusión en la interfaz o lentitud en el acceso?					
5	¿Los usuarios con frecuencia usan y completan tareas comunes dentro de los sistemas de información, desde el inicio hasta la finalización?					
6	¿Cuál es la satisfacción general de los usuarios con respecto a la usabilidad de los sistemas de información municipales?					
DIMENSIÓN 2: FUNCIONALIDAD Y SERVICIOS OFRECIDOS		1	2	3	4	5

7	¿Existen solicitudes o demandas de nuevos servicios que los ciudadanos consideren necesarios y que aún no estén disponibles a través de los sistemas de información de la Municipalidad?					
8	¿Los servicios más demandados o utilizados por los ciudadanos a través de los sistemas de información municipales satisfacen sus requerimientos?					
9	¿Es adecuado el tiempo promedio en que culminan los usuarios o ciudadanos en completar solicitudes comunes a través de los sistemas de información municipales, desde el inicio hasta la culminación?					
10	¿Las principales tareas experimentan retrasos significativos en su culminación a través de los sistemas de información municipales?					
11	¿Existe una diferencia significativa en el tiempo promedio de culminación de tareas de forma manual contra los realizados a través de los sistemas de información?					
DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA		1	2	3	4	5
12	¿El tiempo que requiere en promedio para procesar una solicitud o trámite a través de los sistemas de información de la Municipalidad, es eficiente?					
13	¿Existen cuellos de botella o etapas del proceso que generen retrasos significativos en el tiempo de procesamiento de las solicitudes?					
14	¿Se han tomado medidas para mejorar la eficiencia en el procesamiento de solicitudes a través de los sistemas de información?					
15	¿El nivel de acceso que tienen los ciudadanos a la información relevante y actualizada a través de los sistemas de información de la Municipalidad es pertinente?					
16	¿El grado de cumplimiento de la Municipalidad con las normativas y regulaciones relacionadas con la transparencia y el acceso a la información a través de sus sistemas de información es adecuado?					
17	¿Los canales de comunicación utilizados para proporcionar información a los ciudadanos son eficaces en la promoción de la transparencia y el acceso a la información?					
18	¿Se han reportado casos de corrupción en la Municipalidad en los últimos 3 años?					
19	¿Los sistemas de información orientados a la transparencia institucional brindan reducen la corrupción de funcionarios?					
20	¿Se han implementado medidas para prevenir y detectar casos de corrupción en la Municipalidad a través de los sistemas de información?					

¡Gracias por su participación!

Apéndice D: Base de Datos

DATA GESTIÓN PÚBLICA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 17 de 17 variables

	V1	V1_D1	V1_D2	V1_D3	LIBRE	V2	V2_D1	V2_D2	V2_D3	V1n	V1_D1n	V1_D2n	V1_D3n	V2n	V2_D1n	V2_D2n	V2_D3n	...	...	...
1	43	12	17	14	-	75	21	21	33	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel bajo	Nivel bajo	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel bajo	...	...	...
2	49	11	24	14	-	83	25	23	35	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	...	...	...
3	41	12	14	15	-	84	29	29	35	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	...	...	...
4	54	13	23	18	-	74	24	29	30	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	...	...	...
5	46	13	17	16	-	79	20	22	37	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	...	...	...
6	40	8	16	16	-	82	25	19	38	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel alto	...	...	...
7	45	10	18	17	-	75	23	21	31	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	...	...	...
8	46	11	21	14	-	80	24	19	37	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	...	...	...
9	42	11	18	13	-	76	23	18	35	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	...	...	...
10	40	11	15	14	-	75	20	19	36	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel bajo	...	...	...
11	43	9	21	13	-	72	21	20	31	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo	...	...	...
12	51	11	23	17	-	78	23	18	37	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	...	...	...
13	47	13	17	17	-	79	24	21	34	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	...	...	...
14	49	13	21	15	-	85	23	23	39	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	...	...	...
15	45	8	21	16	-	80	24	19	37	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	...	...	...
16	42	10	16	16	-	73	24	19	30	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel alto	...	...	...
17	47	11	20	16	-	78	22	21	35	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	...	...	...
18	44	11	18	15	-	82	23	21	38	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	...	...	...
19	43	10	18	15	-	75	24	20	31	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	...	...	...
20	47	12	21	14	-	76	24	18	34	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	...	...	...
21	46	12	18	16	-	76	21	19	36	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	...	...	...
22	49	15	21	13	-	76	22	20	34	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	...	...	...
23	51	13	21	17	-	76	21	23	32	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel bajo	...	...	...
24	44	12	18	14	-	80	25	19	36	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	...	...	...
25	45	11	20	14	-	83	25	22	36	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	...	...	...
26	45	12	19	14	-	82	20	23	39	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel alto	...	...	...
27	46	10	17	19	-	72	21	18	33	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel bajo	Nivel bajo	Nivel bajo	...	...	...
28	51	12	21	18	-	81	25	21	35	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	...	...	...
29	47	10	22	15	-	73	19	19	35	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	...	...	...
30	38	9	17	12	-	75	23	20	32	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	...	...	...
31	45	12	20	14	-	80	24	20	36	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	...	...	...
32	50	10	23	17	-	76	19	22	35	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel alto	...	...	...
33	48	10	18	20	-	77	26	19	32	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel bajo	...	...	...
34	42	12	14	16	-	73	22	21	30	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel bajo	Nivel bajo	Nivel bajo	...	...	...
35	49	12	21	16	-	83	25	23	35	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	...	...	...
36	50	13	19	18	-	79	27	20	37	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	...	...	...
37	44	9	20	15	-	80	22	19	39	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel alto	...	...	...

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO

DATA GESTIÓN PÚBLICA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 17 de 17 variables

	V1	V1_D1	V1_D2	V1_D3	LIBRE	V2	V2_D1	V2_D2	V2_D3	V1n	V1_D1n	V1_D2n	V1_D3n	V2n	V2_D1n	V2_D2n	V2_D3n	...	...	...
38	48	13	21	14	-	71	18	19	34	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	...	...	...
39	47	12	19	16	-	74	25	18	31	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel bajo	...	...	...
40	50	12	19	19	-	80	25	21	34	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	...	...	...
41	48	12	18	18	-	80	25	21	48	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	...	...	...
42	49	11	23	15	-	79	21	21	37	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	...	...	...
43	47	12	20	15	-	78	24	19	35	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	...	...	...
44	52	14	23	15	-	76	21	20	35	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	...	...	...
45	49	12	18	19	-	74	21	18	35	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	...	...	...
46	50	13	19	18	-	80	25	20	36	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	...	...	...
47	43	12	17	14	-	77	23	23	31	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	...	...	...
48	44	12	18	14	-	80	23	20	37	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	...	...	...
49	45	11	19	15	-	75	23	19	33	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel bajo	...	...	...
50	49	11	20	18	-	73	23	19	31	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	...	...	...
51	50	13	23	14	-	75	29	18	28	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo	...	...	...
52	47	10	20	17	-	80	24	19	37	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	...	...	...
53	47	12	21	14	-	80	22	21	37	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	...	...	...
54	45	10	17	18	-	77	22	21	34	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	...	...	...
55	53	14	20	19	-	85	27	20	38	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	...	...	...
56	52	14	19	19	-	73	22	20	31	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	...	...	...
57	48	10	20	18	-	86	27	19	40	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	...	...	...
58	38	7	20	11	-	72	22	17	33	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel bajo	...	...	...
59	47	11	23	13	-	88	26	20	42	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	...	...	...
60	46	11	20	15	-	75	21	18	36	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	...	...	...
61	50	15	18	17	-	77	21	21	35	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	...	...	...
62	48	14	17	17	-	81	22	22	37	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	...	...	...
63	41	9	18	14	-	79	20	24	35	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	...	...	...
64	48	11	20	17	-	77	22	19	36	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel medio	...	...	...
65	47	14	17	16	-	84	24	20	40	Nivel medio	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	...	...	...
66	43	11	18	14	-	71	22	16	33	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel bajo	...	...	...
67	47	13	18	16	-	82	22	22	38	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	...	...	...
68	45	12	17	16	-	74	24	20	30	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	...	...	...
69	46	10	20	16	-	77	23	16	38	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	...	...	...
70	41	9	19	13	-	84	26	19	39	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	...	...	...
71	49	12	21	16	-	73	20	20	33	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	...	...	...
72	43	14	13	16	-	80	21	22	37	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	...	...	...
73	45	11	18	16	-	77	22	19	36	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	...	...	...

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO

Apéndice E. Evidencias Fotográficas

Presentando solicitud de permiso de aplicación a la Municipalidad Distrital de El Tambo.



**Realizando la visita a las diferentes áreas administrativas de la Municipalidad
Distrital de El Tambo.**





Realizando la encuesta a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Tambo.









Despejando dudas y consultas de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Tambo.

