

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**LAS COMPETENCIAS DIGITALES Y LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUAURA, 2020**

PRESENTADO POR:

Carlos Andrés Pérez Ochoa

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

Mg. Sergio Mazuelos Cardoza

HUACHO - 2020

**LAS COMPETENCIAS DIGITALES Y LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUAURA, 2020**

Carlos Andrés Pérez Ochoa

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Mg. Sergio Mazuelos Cardoza

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO
2020**



DEDICATORIA

A mi esposa, Nancy por su indesmayable apoyo para encaminar mis proyectos personales.

A mis padres, Hildebrando y Erlinda por haber inculcado desde mi más tierna edad, el deseo de permanente superación.

A mis hermanas, Rosa, Hermelinda, Milagros, Mercedes, Ericka, y Mirella con quienes compartí las épocas mas bonitas de mi infancia.

A los pueblos de mi región, a quienes tengo el honor de representar en esta etapa de mi vida.

Carlos Andrés Pérez Ochoa

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por darme la familia que tengo, gracias a mi familia por su comprensión, por su apoyo incondicional en mi vida, porque son mi todo reflejado en las personas a quienes amo, y por las que enfrento todo y en todo momento.



ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	8
2.3 Definición de términos básicos	14
2.4 Hipótesis de investigación	15
2.4.1 Hipótesis general	15
2.4.2 Hipótesis específicas	15
2.5 Operacionalización de las variables	16
CAPÍTULO III	17
METODOLOGÍA	17
3.1 Diseño metodológico	17
3.2 Población y muestra	19
3.2.1 Población	19
3.2.2 Muestra	19

3.3	Técnicas de recolección de datos	20
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	22
CAPÍTULO IV		23
RESULTADOS		23
4.1	Análisis de resultados	23
4.2	Contrastación de hipótesis	35
CAPÍTULO V		44
DISCUSIÓN		44
5.1	Discusión de resultados	44
CAPÍTULO VI		46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		46
6.1	Conclusiones	46
6.2	Recomendaciones	47
REFERENCIAS		48
7.1	Fuentes bibliográficas	48
7.4	Fuentes electrónicas	49
ANEXOS		51

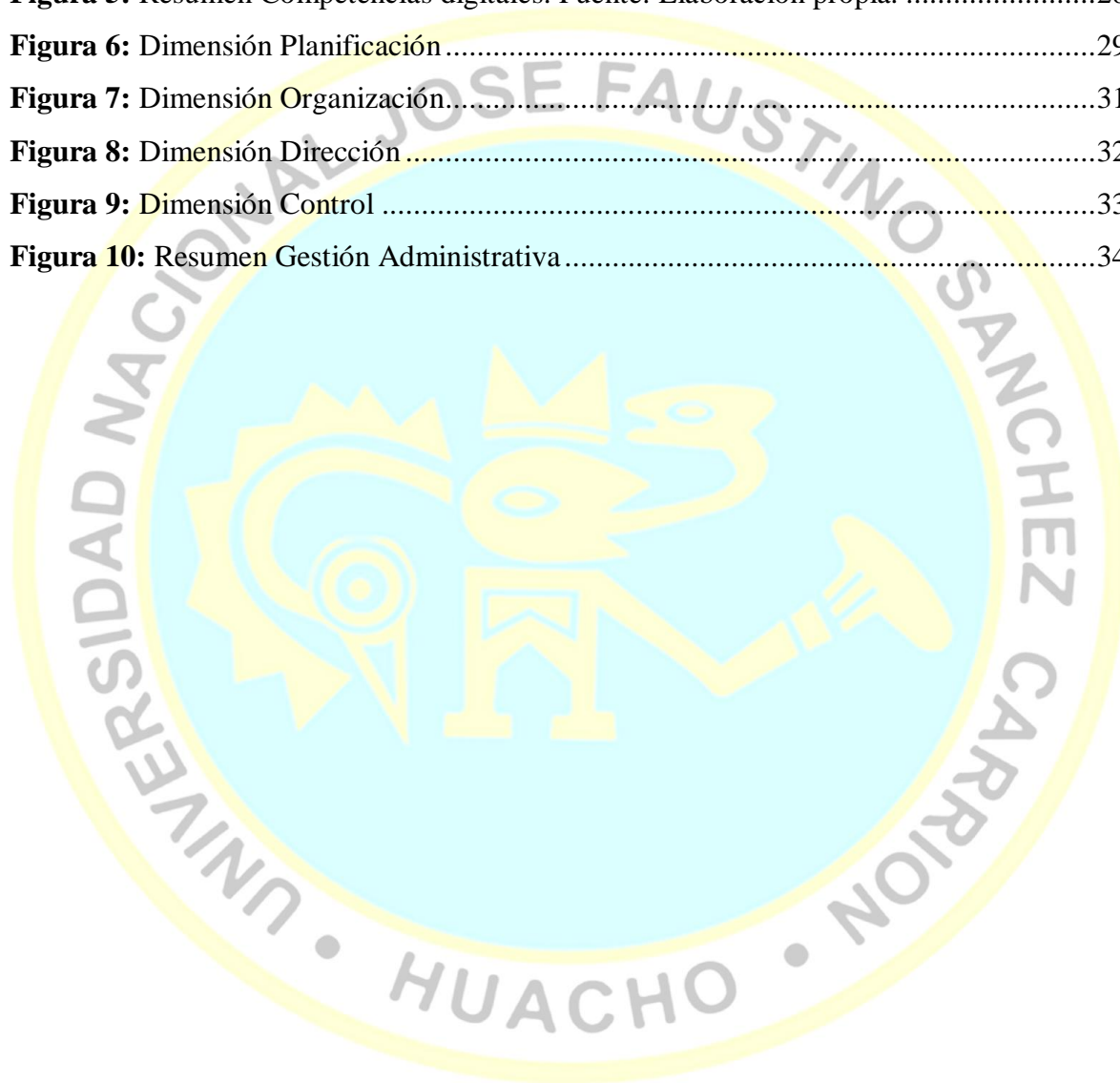


ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable 1: Competencias digitales.....	16
Tabla 2: Variable 2 Gestión Administrativa	16
Tabla 3: Cuadro de Asignación de Personal Provisional	19
Tabla 4: Dimensión Procesamiento de la Información.....	23
Tabla 5: Dimensión Estrategias cognitivas	25
Tabla 6: Dimensión Comunicación interpersonal	26
Tabla 7: Dimensión Sistema operativo y periféricos.....	27
Tabla 8: Resumen Variable 1	28
Tabla 9: Dimensión Planificación.	29
Tabla 10: Dimensión Organización.	30
Tabla 11: Dimensión Dirección.....	32
Tabla 12: Dimensión Control.	33
Tabla 13: Resumen Variable 2	34
Tabla 14: Tabla de Frecuencias – Competencias digitales	36
Tabla 15: Tabla de Frecuencias – Dimensión Planificación	36
Tabla 16: Pruebas de Chi Cuadrado - Dimensión Planificación	36
Tabla 17: Tabla de Frecuencias – Dimensión Organización.....	37
Tabla 18: Pruebas de Chi Cuadrado - Dimensión Organización.....	37
Tabla 19: Tabla de Frecuencias – Dimensión Dirección	38
Tabla 20: Pruebas de Chi Cuadrado - Dimensión Dirección	38
Tabla 21: Tabla de Frecuencias – Dimensión Control.....	39
Tabla 22: Pruebas de Chi Cuadrado - Dimensión Control.....	39
Tabla 23: Correlaciones Primera Hipótesis.....	40
Tabla 24: Correlaciones Segunda Hipótesis.....	41
Tabla 25: Correlaciones Tercera Hipótesis	42
Tabla 26: Correlaciones Cuarta Hipótesis.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Procesamiento de la información.	24
Figura 2: Dimensión Estrategias Cognitivas.....	25
Figura 3: Dimensión Comunicación interpersonal.....	26
Figura 4: Dimensión Sistema operativo y periféricos	27
Figura 5: Resumen Competencias digitales. Fuente: Elaboración propia.	28
Figura 6: Dimensión Planificación.....	29
Figura 7: Dimensión Organización.....	31
Figura 8: Dimensión Dirección.....	32
Figura 9: Dimensión Control	33
Figura 10: Resumen Gestión Administrativa.....	34



RESUMEN

El estudio se realizó con la finalidad de conocer la relación entre las competencias digitales de los trabajadores y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020. Con este fin se aplicaron los instrumentos a 238 trabajadores de la entidad en estudio. Las hipótesis formuladas plantean que si hay correlación significativa. El estudio diseñado fue no experimental, transeccional. El cuestionario fue la herramienta con que se trabajó. En el tratamiento estadístico se usó el procedimiento del chi cuadrado y la correlación de Spearman del software SPSS. Los resultados encontrados evidenciaron las hipótesis planteadas, es decir que las competencias digitales de los trabajadores se relacionan directamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura. Se enunciaron conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Palabras clave: Competencia, competencia digital, control, gestión, gestión administrativa, involucramiento laboral, municipalidad, procedimiento administrativo, trabajador, trámite documentario.

ABSTRACT

The study was carried out in order to know the relationship between the digital skills of workers and administrative management in the Provincial Municipality of Huaura, 2020. For this purpose, the instruments were applied to 238 workers of the entity under study. The hypotheses formulated suggest that if there is a significant correlation. The study designed was non-experimental, transectional. The questionnaire was the tool that was used. In the statistical treatment, the chi square procedure and the Spearman correlation of the SPSS software were used. The results found evidenced the hypotheses raised, that is, the digital skills of workers are directly related to administrative management in the Provincial Municipality of Huaura. Relevant conclusions and recommendations were made.

Keywords: Competence, digital competence, control, management, administrative management, labor involvement, municipality, administrative procedure, worker, documentary procedure.

INTRODUCCIÓN

Garantizar un servicio de calidad y el bienestar del usuario o cliente es la razón de ser de toda entidad y de cualquier rubro, y esta imagen debe darse desde que la persona ingresa a cada área u oficina hasta que termina su visita y se retire del lugar, con buen trato, con una orientación adecuada y efectiva, con soluciones rápidas y con una atención eficiente y eficaz. En ese sentido, Cruz (2013) afirma que “la calidad de atención al usuario, debe estar respaldada en políticas, lineamientos y procedimientos que incluyan a todo el personal que trabaja en la empresa, de tal manera que la estrategia que apliquen logre los objetivos planteados”. (p. 9)

Hablar de calidad en la atención, buen trato, orientación adecuada, entre otras habilidades, involucra indiscutiblemente a las personas que deben de poseer cierto perfil o condiciones para desempeñar labores en diversas instituciones, es por eso que, de acuerdo al avance de la ciencia y la tecnología, nos vamos a centrar en las competencias digitales de los trabajadores en una entidad pública.

Para tal efecto, se realizó un estudio en la Municipalidad Provincial de Huaura, con la finalidad de conocer la calidad del servicio en dicha entidad, considerando los aspectos más importantes de la gestión administrativa del gobierno actual. Por ello, los contenidos se centran en el análisis de las competencias digitales de los trabajadores como uno de los aspectos relevantes del proceso administrativo; con una investigación descriptiva para conseguir información efectiva del problema y así, plantear una propuesta que garantice un servicio de calidad al usuario.

Para obtener información se consideró como población a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, siendo un total de 625 personas, los que facilitaron los datos necesarios para efectuar el análisis y plantear alternativas de solución al problema. Asimismo, la metodología de investigación que se aplicó fue la más apropiada, como la investigación descriptiva, que nos permitirá obtener información pertinente, y la bibliográfica, basada en la obtención de información de libros y otras fuentes. Se aplicaron técnicas como la encuesta y el cuestionario, la información fue tabulada en la aplicación Microsoft Excel, que admitió el proceso de los datos.

Para respaldar el estudio y desde la perspectiva del problema planteado, la investigación se encuadró en una serie de marcos conceptuales y teorías que llevaron el análisis de los datos.

Las aportaciones de la investigación han sido estructuradas en cinco capítulos en los que se bosquejan de manera concisa y detallada el fundamento teórico, el desarrollo de la investigación y los resultados obtenidos después del análisis estadístico.

En el Capítulo I abordamos el planteamiento del problema en estudio, la formulación del problema general, objetivos generales y la justificación de la investigación.

En el Capítulo II se desarrollan el marco teórico, antecedentes de la investigación, bases teóricas – científicas, definición de conceptos y la formulación de la hipótesis.

El Capítulo III trata sobre la metodología de la investigación, técnicas, tipo, población y muestra de la investigación.

El Capítulo IV incluye los resultados y análisis estadístico de la investigación.

En el Capítulo V, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Y, finalmente, se mencionan las fuentes de información y los anexos considerados en la investigación.

El autor.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El avance de la ciencia y la tecnología vienen revolucionando la forma de hacer negocios en el mundo, las grandes compañías y empresas pequeñas están adoptando esta nueva tendencia para lograr permanecer a flote en el mercado, contando con recursos como el internet y sus herramientas, para promocionar y comercializar productos, comunicarse con sus clientes, brindar servicios, acortar distancias, tiempos, preparar a su personal, etc.; vemos pues, no es simplemente aplicar la tecnología sino saberlas aplicar, cada persona o empresa, tendrá que tener en cuenta el desarrollo y utilidad de las competencias digitales de sus trabajadores, como requerimiento de este sistema globalizado, del cual no somos ajenos, y cuyo reto se debe de afrontar.

Las empresas tanto estatales como privadas se han visto en la necesidad de ir implementándose con equipos y recursos que aporten al logro de los objetivos institucionales. Esta realidad, ha provocado cambios en estas entidades, tanto en los trabajadores como en los usuarios; con el objetivo de ofrecer agilidad y un fácil acceso a los servicios que se brinda, sin embargo, vemos que, en muchos casos, esta tecnología solo se considera como instrumentos técnicos y no como mecanismos que contribuyan a mejorar la atención a los usuarios y clientes.

Actualmente, es política de las instituciones públicas o privadas, tener a las personas idóneas en los puestos claves, sobre todo de atención al usuario, puesto que, de ello dependerá el progreso o el fracaso de la entidad. Demostrar agilidad en los trámites y un buen trato es fundamental para lograr no solo una adecuada comunicación, sino se conseguirá mejorar la atención a los usuarios. Pero, vemos que la realidad dista en muchos casos de esta situación. En las instituciones del estado, como es el caso de las municipalidades, el personal que trabaja en ellas, carece de capacitaciones de toda índole,

vemos pues, que se generaliza la burocracia, es decir, realizar una gestión es muy tedioso en estas instituciones, existe demasiado personal o no preparado para la atención al público, y eso sumado a la lentitud del trámite por la cantidad de usuarios, a los costos, a los plazos establecidos, a pesar de tener el apoyo de equipos tecnológicos, que debería mejorar las atenciones, las que en muchos casos, debieran ser inmediatas.

Sin embargo, vemos además, que, en las municipalidades, el personal administrativo no pasa por un proceso de selección, pues, generalmente, el personal que labora en este tipo de instituciones, es captado por favores políticos, considerados como gente de confianza de la gestión de turno, motivo por el cual, no se toma en cuenta si estas personas tienen el perfil y los conocimientos pertinentes para ejercer los puestos encargados y de esta manera, lograr una gestión favorable y sostenible en beneficio de los ciudadanos. Existe también personal estable, el cual tiene una notable experiencia en el desempeño de sus funciones, pero, no la comparten con el personal nuevo, a esto le sumamos que, muchos de ellos son reacios a los cambios tecnológicos, presentando muchas dificultades para el dominio de los equipos y los sistemas informáticos.

En ese sentido, nuestro estudio tiene como objeto de investigación al personal que labora en la Municipalidad Provincial de Huaura, diferenciados por el régimen CAS, cautelares, funcionarios y locadores remunerados por recibos por honorarios, distribuidos en todas las gerencias que organizan la entidad edil. Esta municipalidad se ubica en la jurisdicción de la provincia de Huaura, aproximadamente a 140 km al norte de la ciudad de Lima, a pesar de tener una infraestructura moderna, su gestión no dista mucho de la realidad, presentada línea arriba, pues en una encuesta realizada en forma inopinada pudimos verificar fortalezas y debilidades en el personal que labora en la entidad edil. De allí, la importancia de realizar estos estudios, para poder determinar los factores positivos y negativos que influyen en dicha gestión, en ese sentido, es que pretendemos realizar un estudio sobre las competencias digitales de los trabajadores, pues sería uno de los factores que podrían influir en la adecuada atención de los usuarios de la entidad.

El presente trabajo procura contribuir con información que conlleven a una visión integral sobre la situación de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura y en otras instituciones con problemas similares a fin de garantizar a un óptimo desempeño en cada una de las áreas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y la planificación en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y la organización en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y la dirección en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y el control en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Conocer la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y la planificación en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.

Establecer la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y la organización en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.

Determinar la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y la dirección en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.

Establecer la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y el control en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.

1.4 Justificación de la investigación

Conveniencia

Ante las constantes quejas de los usuarios, referidos a la mala atención de los trabajadores ediles, trámites engorrosos, tiempos no cumplidos, etc., se optó por investigar a cerca del tema, puesto que se busca mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, optimizando la atención, con el apoyo de todos los actores municipales.

Relevancia Social

El presente trabajo estuvo dirigido a la Municipalidad Provincial de Huaura, sin embargo, los resultados obtenidos pueden considerarse en otras entidades ediles que tengan la intención de mejorar el ambiente laboral de su institución.

Implicaciones prácticas

Posee implicaciones prácticas porque el estudio estuvo dirigido a optimizar el desempeño laboral de los trabajadores ediles y de esta manera obtener mayores niveles de productividad en el trabajo.

Valor teórico

Nuestro trabajo sirve a futuras investigaciones relacionadas al tema como marco teórico y soporte de sus resultados.

Utilidad metodológica

La utilidad metodológica se orientó a la generación de estrategias que favorezcan las relaciones entre los trabajadores ediles, generando una mejor producción en el trabajo.

1.5 Delimitaciones del estudio

Luego de haber descrito la problemática del estudio, la investigación se ha delimitado en los siguientes aspectos:

Delimitación espacial: Esta investigación está comprendida dentro de la Región Lima, Provincia de Huaura.

Delimitación temporal: El periodo que comprende la investigación, corresponde al periodo 2020.

Delimitación social: Para la realización de esta investigación se trabajó con el equipo humano quienes son directivos y empleados de las diferentes áreas de la municipalidad en estudio.

Delimitación conceptual: La investigación comprende dos variables: las competencias digitales y la gestión administrativa de los trabajadores de la Municipalidad de Huaura.

1.6 Viabilidad del estudio

La investigación fue viable gracias a la gentileza de las autoridades de la Municipalidad Provincial de Huaura, así como de los trabajadores, y los usuarios de la entidad.

Técnica

Se consideraron para nuestro proyecto los elementos necesarios que establece la Escuela de Postgrado.

Ambiental

Es oportuno remarcar que, por ser una investigación puramente académica, el medio ambiente no se vio afectado en ninguno de sus niveles.

Financiera

El presupuesto y el financiamiento requeridos estuvo asegurado por el investigador.

Social

Se conformó un equipo de apoyo, integrado por personas comprometidas e implementadas para que su aporte sea el más adecuado y eficaz.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Olmedo (2015) presentó la investigación: “La Capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del Municipio del distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha” Ecuador, como trabajo final de graduación para alcanzar el título de licenciado en secretariado en español en la Universidad Técnica de Ambato, con el objetivo de “conocer la incidencia de la capacitación del servidor municipal en la calidad de atención ciudadana en el Balcón de Servicios de la Administración Zonal de Tumbaco del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha” (p. 14) y concluyendo que los trabajadores municipales no demuestran la capacidad suficiente en sus labores, esto debido a que les falta motivación ya que su trabajo no es valorado por sus jefes, y no los incentivan a capacitarse porque consideran que no es necesario, asimismo, se observa la falta de comunicación entre trabajadores y empleadores. (p. 108)

Cortés (2016) presentó su investigación: “Sistema de control de gestión para la ilustre Municipalidad de La Serena” para optar al grado de magíster en Control De Gestión en la Universidad de Chile; con el objetivo de “plantear un sistema de control de gestión estratégico para la Municipalidad de La Serena” (p. 5) y concluyendo que “este sistema es una ventaja si tiene el apoyo de todo el personal tanto directivos como los trabajadores, utilizando para ello todos los recursos necesarios al alcance de los trabajadores, beneficiando a la gestión de la entidad. (p. 105 – 107)

Rocca (2016) presentó la tesis “Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso” trabajo final para optar al título de Magíster en la Universidad Nacional de La Plata, Argentina, con el propósito de “Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso” (p. 5) y concluyendo que, los usuarios de la municipalidad encuentran su satisfacción de la atención, específicamente por que encuentran confiable y eficaz el servicio que brindan los trabajadores al solucionar las distintas problemáticas y teniendo los elementos tangibles necesarios para ello, así como la capacidad de respuesta y la disponibilidad en la atención al usuario.(p. 175 – 178)

2.1.2 Investigaciones nacionales

Palacios (2016) presentó su investigación: “Nivel de gestión del dominio planificación y organización de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en la Municipalidad Provincial de Piura en el año 2015, para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, con el objetivo de “determinar el dominio de las competencias digitales de los trabajadores y su relación con la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Piura” (p. 5) y concluyendo que: los resultados obtenidos demuestran que los procesos de planificación y organización de las TIC es tienen un nivel de aceptación bueno del personal a quienes se encuestó, específicamente en lo que se refiere al proceso Plan Estratégico, arquitectura de información, dirección tecnológica, administrar inversión, recursos humanos y proyectos; mientras que se rechaza lo que concierne a procesos, organizaciones y relaciones, comunicación de las aspiraciones, administrar la calidad y evaluar la administración de riesgos TIC. (p. 73 – 74)

Patricio (2017) desarrolló la investigación: “Implementación de un telecentro de atención y comunicación virtual en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huaura; 2017” tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, con el objetivo “de implementar un telecentro de atención y comunicación virtual en la Municipalidad Provincial de Huaura-Huaura; 2017 para solucionar los problemas de atención y comunicación (p. 2); y concluyendo que “la propuesta fue apoyada por la mayoría de los trabajadores ediles, puesto que, es importante para integrar todas las áreas de la municipalidad provincial y mejorar el servicio,

implementándose el telecentro lo que permitió mejorar el desarrollo de las actividades laborales en la entidad”. (p. 114)

Olaya (2018) presentó su investigación: “Desempeño por competencias y la satisfacción de los clientes de la Caja Piura, Agencia Tumbes, 2018” para obtener el grado de magíster en Ciencias Económicas con mención en Administración y Gestión Empresarial en la Universidad Nacional de Tumbes, Perú; con el objetivo de “conocer la influencia del desempeño por competencias en la satisfacción de los clientes de la Caja Piura” (p. 8), y concluyendo que efectivamente el desarrollo de las capacidades de los trabajadores influye directamente en la satisfacción de sus clientes. (p. 77)

Dulanto (2019) desarrolló la investigación: “Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018”, para optar el título profesional de: licenciado en Administración en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, con el objetivo de “conocer la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay” (p. 13) y concluyendo que efectivamente la gestión administrativa tiene influencia en la calidad del servicio que se brinda en la Municipalidad distrital de Chancay, en los aspectos de planeación, organización, dirección y el control de la entidad edil (p. 56)

2.2 Bases teóricas

Competencia digital

Según el MECD (2017) “es el uso adecuado de las tecnologías de la información en el trabajo, el tiempo libre y la comunicación” (p. 8). Sostiene, además, que son las habilidades para recuperar, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información, además de la participación en las redes de internet.

Gallardo, Marqués y Gisbert (2011) citados por Chaupis & Gonzales (2018) sostienen que es la “capacidad de una persona para usarlas TIC, para enfrentar situaciones informáticas, como investigaciones, evaluaciones y comunicaciones. (p. 19)

Volkow (2003) citado por Chaupis & Gonzales (2018) considera que “son conjunto de capacidades y destrezas que, usadas adecuadamente sirve para comunicarse y procesar información, logrando una mejora profesional. (p. 19)

Competencias tecnológicas de un profesional

Toda persona, sea cual fuere el área o campo de trabajo en el que se desarrolle debe demostrar una actitud crítica y positiva frente al uso de las nuevas tecnologías, ya que es parte de toda nuestra sociedad, y además porque le brinda la posibilidad de mejorar su nivel profesional, ya que, pueden utilizarlos como medio de información, realizar trabajos colaborativos, llevar cursos en línea, etc.

Dimensiones de las Competencias Digitales

a) Procesamiento de la información

Teniendo en cuenta que la información recopilada o resumida del contexto ingresada a un equipo informático o computadora se llaman datos, podemos decir que procesar la información, es la capacidad de toda persona para transformar datos básicos o primarios en una información mejor organizada, significativa y de utilidad para el área o sector.

b) Estrategias colaborativas

Estas competencias se refieren a la capacidad del personal para participar activamente en las páginas oficiales e internas de la entidad, en los cursos virtuales de capacitación, y de producción audio visual. En donde demostrarán sus habilidades para colaborar con su área o equipo de trabajo, para dar cumplimiento a las tareas u objetivos planteados.

c) Comunicación interpersonal

Se refiere a las habilidades de los trabajadores para relacionarse directamente y concretizar la comunicación, usando para ello los medios tecnológicos que tiene a su alcance, como el correo electrónico, el uso de las redes sociales, navegadores, etc.

d) Sistema operativo y periféricos

Son las habilidades de los trabajadores para usar adecuadamente los equipos informáticos, identificando las herramientas de los sistemas operativos, búsqueda de información de internet, cuidado básico a los equipos a su cargo, etc., es decir, ser capaces de usar y dar el mantenimiento a cada uno de los equipos y computadoras de su uso.

La tecnología en la Municipalidad Provincial de Huaura

Cada área de la Municipalidad cuenta con el servicio de internet.

Respecto al hardware, se cuenta con computadoras personales y laptops en varias de sus áreas, son equipos desde Core2 duo hasta Corei7, impresora y plotter en red compartidos.

En cuanto al software instalado en los equipos, se puede observar que van de acuerdo a las necesidades de cada oficina, asimismo, se van implementando de acuerdo al diagnóstico y seguimiento del personal de informática. En la municipalidad de Huara se utilizan diversos tipos de Software como Software de aplicaciones (Ofimáticas), Software de Diseño (AutoCAD), Desarrollo (Leguajes de programación requeridas por el área de TI), Software informáticos de necesidad pública como: el OSCE, SIAF, Sistema de Registros Civiles, Matrix Main y el Programa de Declaración Telemática –PDT.

Gestión Administrativa

Para Alvarado (2003), “la Gestión Administrativa implica tomar decisiones y ejecutarlas para concretar acciones y con ello alcanzar los objetivos, así como también, el cuidado, suministro y provisión de recursos para el adecuado funcionamiento de la organización. (p.30). Es decir, la gestión administrativa permite realizar acciones para alcanzar los objetivos de la empresa.

Según Tiramonti & Frigerio (2003): “la gestión administrativa implica el uso de recursos, por ello, es importante administrar bien para tener una buena gestión” (p. 29). Es decir, la parte administrativa se torna como un apoyo a la gestión educativa.

Por su parte Melnick & Pereira (2006) sostienen que “el proceso de gestión abarca todas las acciones, transferencias y decisiones adoptadas para lograr los objetivos propuestos en la planificación, las cuales se ven reflejados en los resultados”. (p. 174)

Para Rivero (2008) “la gestión administrativa es importante el establecimiento de objetivos concretos que estén claramente relacionados al proceso administrativo” (p. 25) Es decir, el autor les da importancia a los propósitos y al buen uso de los recursos.

En síntesis, la gestión administrativa es un proceso que implica la planeación, organización, ejecución y control, usando para ello los recursos humanos, materiales, técnicos y económicos; con el propósito de lograr los objetivos empresariales.

Dimensiones de la Gestión Administrativa

Para efectos de nuestra investigación, hemos considerado los siguientes elementos:

a) Planificación

Según Chiavenato (2003) la planificación “abarca que los gerentes piensan con anterioridad en sus metas y acciones, y se sustentan en posiciones probadas”. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos (p. 32). Es decir, según el autor, la planificación es el primer paso para que la empresa alcance sus objetivos, se tiene que tener en cuenta la misión, objetivos, estrategias institucionales y el análisis FODA,

b) Organización

Para Chiavenato (2003) la organización “se relaciona con la asignación y distribución de tareas y recursos a cada área o departamento” (p. 61) Esta organización compromete a los individuos al trabajo en equipo para el logro de objetivos institucionales. El mismo autor sostiene que hay que tener en cuenta el organigrama de la entidad, las responsabilidades y obligaciones, todo bien coordinado y sincronizado, de manera tal que se puedan lograr los objetivos establecidos en la planificación

c) Dirección

Chiavenato (2003), sostiene que “la dirección es la función administrativa que incluye el empleo de la influencia para activar y motivar las personas a alcanzar los objetivos organizacionales” (p. 58). Según el autor es la capacidad de persuadir a los trabajadores para que ejecuten tareas básicas y se puedan cumplir objetivos.

d) Control

Para Chiavenato, (2003) es “la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De tal manera que, es un proceso esencialmente regulador” (p.67). Un buen control asegura que las actividades se cumplan y sean las planificadas. Este control debe ser estratégico, táctico y operativo, por personal especializado de la empresa o externas a ella.

Municipalidad Provincial de Huaura

La Municipalidad Provincial de Huaura, se ubica en la ciudad de Huacho, en la capital de la Provincia de Huaura y es sede de la Región Lima Provincias, es una institución que hoy en día trabaja en bien de su comunidad, ejecutando obras, proyectos en bien del progreso y desarrollo de su jurisdicción. Actualmente está bajo la dirección del Lic. Eddie Jara Salazar.

Visión

En el reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Huaura (2019) se muestra la visión de la entidad como sigue:

Huaura al 2021 es una provincia integrada con sus distritos, con sus principales circuitos viales asfaltados y seguros, con desarrollo integral solidario, sostenido y sustentablemente, con manejo y gestión de cuenca hidrográfica del río Huaura y el litoral marítimo, articulado al mundo globalizado.

Sus ciudadanas y ciudadanos organizados, inspirados en principios y valores democráticos, donde el rol de la ciudadanía contribuye al desarrollo de la provincia, sus autoridades y líderes actúan con integridad moral, son comprometidos, concertadores, participativos, eficientes y honestos, con vocación deservicio, logran el desarrollo institucional de sus organizaciones.(p.

19)

Misión

En el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Huaura (2019) se muestra la misión de la entidad como sigue:

Entidad del estado que cumple con la Integración Territorial en la Provincia de Huaura, promotora del Desarrollo Humano sostenible, con capacidad para el cumplimiento de sus fines, promueve la adecuada prestación de Servicios Públicos Locales, Gobierno incluyente que desarrolla las Políticas y Planes de Desarrollo Concertado en un espacio de reflexión y debate, promueve el Desarrollo Integral Solidario para viabilizar el crecimiento Económico, la Justicia Social y la Sostenibilidad Ambiental, Propiciando la defensa de la ciudadanía para las mejores condiciones de vida de su población. (p.19)

Objetivos

Asimismo, se presentan los objetivos en el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Huaura (2019), como sigue:

- a) Integración provincial territorial
- b) Seguridad ciudadana provincial, sea una conducta de vida, en coordinación con la sociedad civil y el empresariado.
- c) Medio ambiente sostenido
- d) Expansión territorial ordenado en el marco de la nueva ruralidad y enfoque de cuenca
- e) Provincia con economía competitiva
- f) Gobernabilidad local con gestión transparente con la participación ciudadana (p. 16)

Órganos de Asesoramiento y de Apoyo

Clasificación de cargos	Cantidad
Órganos de gobierno municipal y alta dirección	8
Órganos de control y defensa municipal	10
Órganos de asesoramiento	31
Órganos de apoyo	75
Órganos de línea	501
Total trabajadores	625

Fuente: CAP (2015)

2.3 Definición de términos básicos

a) **Competencia:** Para Lloyd & Cook (1993) la competencia es “la destreza para ejercer su labor de una manera adecuada” (p.27).

b) **Competencias digitales:** Gallardo, Marqués y Gisbert (2011) citados por Chaupis & Gonzales (2018) sostienen que es la “capacidad de una persona para usarlas TIC, para enfrentar situaciones informáticas, como investigaciones, evaluaciones y comunicaciones. (p. 19)

c) **Control:** - Según Chucuya (2017) se basa en “la observación, medición y corrección del proceso, tendiendo siempre en cuenta el costo y calidad, siendo su objetivo, corregir y encaminar el sistema o producto para que logre los objetivos propuestos”. (p. 48)

d) **Gestión:** Chucuya (2017) sostiene que “es la acción y efecto para gestionar, administrar, y hacer diligencia conducente al logro de un asunto público o privado” (p. 53)

e) **Gestión administrativa:** Para Aranda (2009) la gestión administrativa “es la dirección pertinente de las acciones y funciones de los trabajadores, teniendo en cuenta los objetivos y la realidad de la institución”. (p. 37)

f) **Involucramiento laboral:** Es el grado de identidad hacia los valores institucionales y la responsabilidad para el cumplimiento y desarrollo de la organizacionales. (Definición propia)

g) **Municipalidad:** Definicion.de (2020) “Una municipalidad es la corporación estatal que tiene como función administrar una ciudad o una población. El término se utiliza para nombrar tanto al conjunto de sus instituciones como al edificio que alberga la sede del gobierno” (párr. 2)

h) **Procedimiento administrativo:** Para Hinostroza (2015) son “los actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que conduzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados. (p. 112)

i) **Trabajador:** Definicion (2020) “Es la persona que presta servicios que son retribuidos por otra persona, a la cual el trabajador se encuentra subordinado, pudiendo ser una persona en particular, una empresa o también una institución” (párr. 1)

j) **Trámite documentario:** Para Chucuya (2017) “es el proceso para hacer el seguimiento de la documentación generada en la Institución y/o recepcionada en cada una de sus mesas de parte” (p. 54)

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación entre las competencias digitales de los trabajadores y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.

2.4.2 Hipótesis específicas

Existe relación entre las competencias digitales de los trabajadores y la planificación en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.

Existe relación entre las competencias digitales de los trabajadores y la organización en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.

Existe relación entre las competencias digitales de los trabajadores y la dirección en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.

Existe relación entre las competencias digitales de los trabajadores y el control en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.

2.5 Operacionalización de las variables

Tabla 1: Variable 1: Competencias digitales

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Procesamiento de la Información	Uso de herramientas básicas de las aplicaciones.	1, 2, 3, 4
	Conocimiento de la intranet	
Estrategias colaborativas	Página web de la Municipalidad	5, 6, 7
	Cursos virtuales	
	Producción virtual	
Comunicación interpersonal	Usa correo electrónico	8, 9, 10, 11
	Usa redes sociales	
	Sitios web	
Sistema operativo y periféricos	Manejo básico de la computadora	12, 13, 14, 15
	Uso de sistemas operativos	
	Mantenimiento de PC	

NOTA: Elaboración propia.

Tabla 2: Variable 2 Gestión Administrativa

DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL
Planificación	Innovación tecnológica	1 - 7
	Personal	
	Instrumentos de gestión	
Organización	Liderazgo y compromiso	8 - 21
	Presupuesto	
	Comunicación	
	Manejo de información	
Dirección	Tiempo	22 - 26
	Buen uso de equipos	
	Atención	
	Compromiso	
Control	Sistemas	27 - 30
	Mecanismos	
	Reglamentación	

NOTA: Elaboración propia.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Para la investigación establecimos el diseño No Experimental, según Carrasco (2006) “en donde las variables carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia”. (p. 71)

3.1.1 Tipo de la Investigación

Se estableció la investigación descriptiva; pues, según Sánchez & Reyes (2017) “determinan la relación existente entre dos o más variables de interés de una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados”. (p. 119)

La variable 1 está representada por las competencias digitales, y la variable 2, lo constituye la gestión administrativa.

3.1.2 Enfoque

Nuestra investigación se basa en un enfoque cualitativo. Puesto que se puede realizar descripciones a partir de observaciones y análisis de entrevistas, notas de campo, registros escritos, fotografías, etc.

Contrastación de hipótesis

Planteo de hipótesis

Hipótesis nula (H_0): Las competencias digitales de los trabajadores y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura, son independientes.

Hipótesis alterna (H_1): Las competencias digitales de los trabajadores y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura, son dependientes.

Nivel de Significancia

$\alpha = 0.05$

Recolección de datos y cálculo de los estadísticos necesarios

Respecto a los datos estadísticos, se trabajó con técnicas estandarizadas que creímos más convenientes, consiguiendo resultados objetivos y confiables de ambas variables de investigación, como son las competencias digitales de los trabajadores y la gestión administrativa; lo que permitirá probar la hipótesis, deduciendo el estadístico apropiado y el estadístico de prueba.

Decisión Estadística

Si el valor real calculado de $p > 0.05$, se acepta H_0 , y si el valor de $p < 0.05$ entonces se refuta la H_0 y se acepta la H_1 .

Conclusión

La conclusión se formuló en función del estadístico de prueba, teniendo en cuenta los resultados de la prueba.

3.2 Población y muestra

El Palacio Municipal de la Provincia de Huaura se encuentra ubicado en la Plaza de Armas del distrito de Huacho, bajo la dirección del alcalde Sr. Eddie Jara Salazar, gestión 2019 – 2022.

3.2.1 Población

Balestrini (2001) sostiene que la población “es un conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes” (p.123). La población en estudio está conformada por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, los cuales representa un total de 625 personas, según el cuadro de asignación de personal.

Tabla 3: Cuadro de Asignación de Personal Provisional

Clasificación de cargos	Cantidad
Funcionario público	1
Empleado de confianza	27
Servidor público – Directivo superior	1
Servidor público – Ejecutivo	26
Servidor público – Especialista	75
Servidor público - Apoyo	495
Total trabajadores	625

Fuente: CAP (2015)

3.2.2 Muestra

Para llevar adelante la presente investigación se seleccionó una muestra de 238 trabajadores ediles (hombres y mujeres), así como personal administrativo, representando el 38.0% del total de la población. Seleccionados mediante la siguiente fórmula:

$$m = \frac{Z^2 x N x P x Q}{E^2(N - 1) + Z^2 x P x Q}$$

Donde:

- M** = Tamaño de la muestra
N = Población
Z = Nivel de Confianza (95% = 1.96)
E = Margen de Error (5%)
P = probabilidad de ocurrencia (0.5)
Q = Probabilidad de no ocurrencia (0.5)

$$m = \frac{1.96^2 x 625 x 0.5 x 0.5}{0.05^2(625-1) + 1.96^2 x 0.5 x 0.5} = \frac{600.25}{2.52} = 238.2$$

Niveles	Cantidades	%
Población: Total personal de la Municipalidad Provincial de Huaura.	625	100.0
Muestra: Segmento de personal de la Municipalidad Provincial de Huaura.	238	38.0

3.3 Técnicas de recolección de datos

En este ítem se consideran las técnicas usadas para la investigación, y los respectivos instrumentos para su aplicación.

La técnica que se utilizó para conseguir los datos fue la encuesta dirigida a los trabajadores. La misma que permitió recoger datos precisos y confiables del trabajo de campo realizado en el ambiente de investigación.

Descripción de los instrumentos

El cuestionario es el instrumento que se usó para el recojo de los datos ya que, tuvimos en cuenta lo que afirma Carrasco (2006) “es el instrumento más usado para estudiar a muchos individuos, lográndose una contestación inmediata, a través la hoja de preguntas” (p. 318)

Como fuente de información de mayor grado de confiabilidad establecimos a los trabajadores ediles, pues son ellos, quienes interactúan de manera cotidiana en el ambiente de trabajo y, por lo tanto, son susceptibles de las actividades que requieren su participación activa dentro y fuera de la entidad.

Competencias digitales: El cuestionario aplicado a los trabajadores, integrado por 15 preguntas (Anexo 1).

Gestión administrativa: El cuestionario aplicado a los trabajadores, integrado por 30 preguntas (Anexo 2).

Luego de estructurados los instrumentos de medición considerando las variables se realizó un piloteo, el instrumento designado a los trabajadores se aplicó a 10 de ellos.

Fichas Bibliográficas: Usadas para recopilar y organizar de la información relacionada a las variables de nuestro estudio utilizándose como instrumento las fichas: bibliográficas, hemerográficas, textual, etc.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Se determinó por el nivel que evalúan las competencias digitales y su influencia en la gestión administrativa de la entidad edil. Esta validación se realizó por los siguientes procedimientos:

a) Validez de Contenido: Es el estudio de la teoría relacionada a las competencias digitales y su incidencia en la gestión administrativa de los trabajadores que integran la muestra. Tomándose aspectos específicos para la preparación de los ítems del instrumento.

b) Juicio de Expertos: Para proporcionar mayor valor a esta herramienta, se buscó a tres docentes de Educación para la revisión de los instrumentos y dar acertadas correcciones y

análisis respecto al contenido, la sintaxis, la enunciación de los ítems, la ampliación y ajuste de los mismos.

c) Prueba Piloto: Su aplicación favoreció al diseño y organización de los instrumentos a aplicar a los integrantes de la muestra.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Procesamiento Manual

En esta investigación para implantar de la relación existente entre competencias digitales y su influencia en la gestión administrativa, se utilizaron los instrumentos detallados en el Anexo.

Procesamiento Electrónico

En seguida de la aplicación de los instrumentos, y establecer la relación entre las variables, se trabajó con el software Microsoft Excel, clasificándose los ítems y calculándose los resultados, representándolos en gráficos de barra y círculos gráficos. Lo que nos permitió enunciar los datos en proporciones para la interpretación de los datos logrados.

También, se tuvo en cuenta, la contribución del marco teórico y el propósito del estudio para interpretar los resultados y acabar con las conclusiones y recomendaciones oportunas.

Técnicas Estadísticas

El desarrollo de la investigación se efectuó a través de una estadística descriptiva con una prueba de hipótesis, lo que nos llevó a realizar inferencias de los resultados. Para probar la hipótesis general y las hipótesis específicas se aplicaron la prueba estadística no paramétrica Correlación por rangos de Rho de Spearman, en donde los valores si son mayores indican la estrechez de la relación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

El análisis de datos obtenidos en la Municipalidad Distrital de Huaura, se basan en los resultados de la encuesta aplicada a una muestra de 258 trabajadores, además es necesario establecer que el estudio se desarrolló con mucho cuidado, considerando el marco metodológico de la investigación, además de los instrumentos de recojo de datos, los que a continuación presentamos:

Variable 1: Competencias digitales

Tabla 4: Dimensión Procesamiento de la Información

DIMENSIÓN: Procesamiento de la Información	SI	%	NO	%
1. Conoce y hace uso adecuado de las herramientas de un procesador de textos (abrir, crear, guardar, imprimir documentos)	209	87.8	29	12.2
2. Elabora presentaciones para presentar información	132	55.5	106	44.5
3. Maneja una hoja de cálculo para elaborar registros, hacer presupuestos, control de stock, etc.	169	71.0	69	29.0
4. Utiliza adecuadamente el intranet de la Municipalidad	172	72.3	66	27.7
TOTAL		71.7		28.3

Fuente: Elaboración propia.

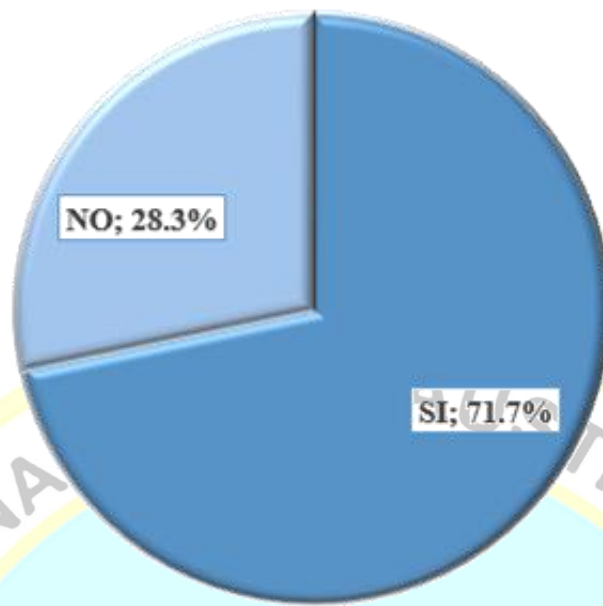


Figura 1: Procesamiento de la información.

INTERPRETACIÓN:

En la figura vemos que, el 71.7% de los trabajadores ediles manifiestan que conocen las herramientas para procesar la información, es decir, manejan procesadores de textos, hojas de cálculo y presentadores, mientras que al 28.3% les falta fortalecer estas habilidades.

Tabla 5: Dimensión Estrategias cognitivas

DIMENSIÓN: Estrategias cognitivas	SI	%	NO	%
5. Participa activamente en la página web de la Municipalidad	172	72.3	66	27.7
6. Participa en cursos virtuales relacionados a tu área de trabajo	158	66.4	80	33.6
7. Utiliza herramientas como editores de video, YouTube, etc.	160	67.2	78	32.8
TOTAL		68.6		31.4

Fuente: Elaboración propia.

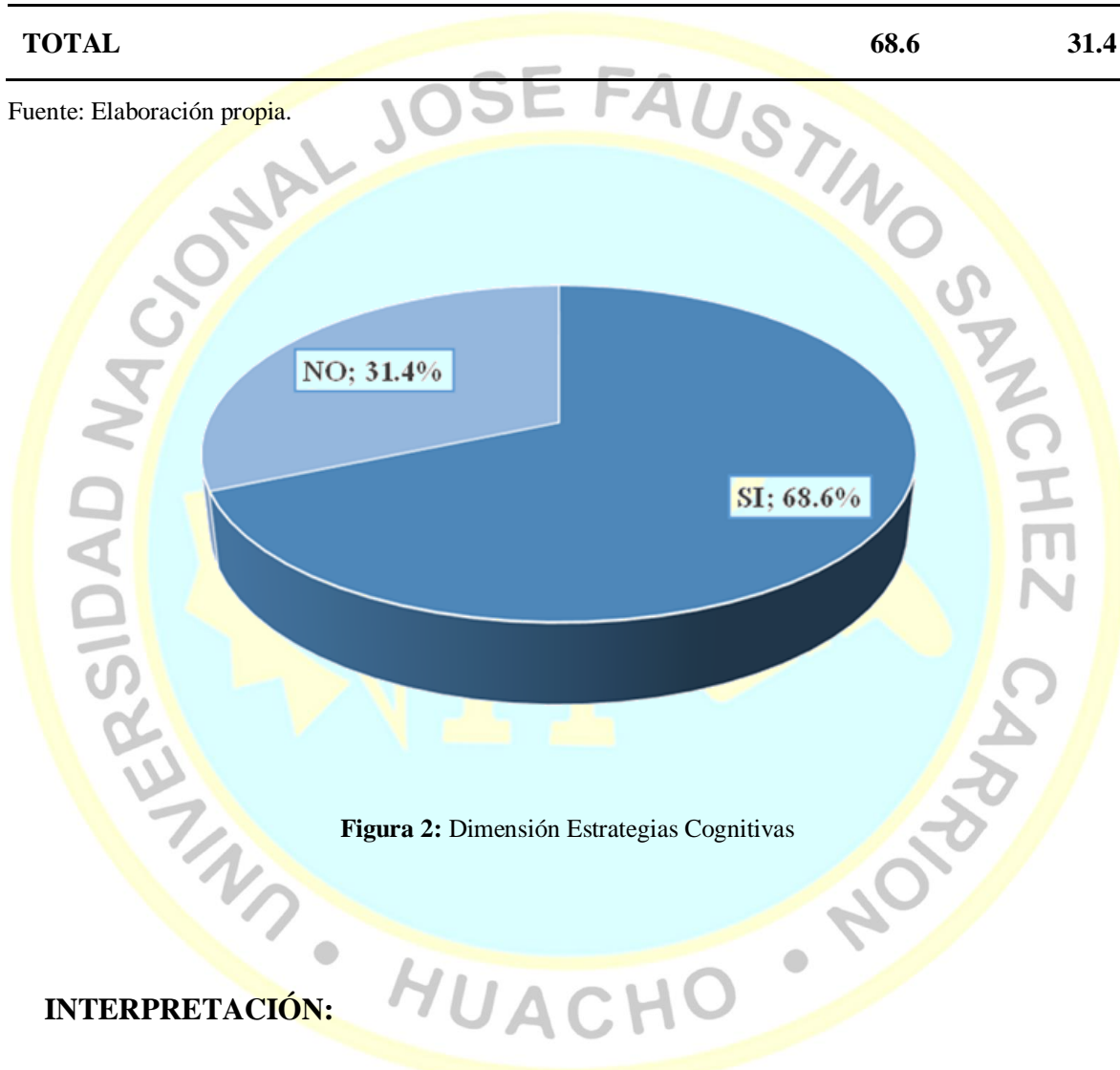


Figura 2: Dimensión Estrategias Cognitivas

INTERPRETACIÓN:

En la figura vemos que, el 68.6% de los trabajadores ediles manifiestan que utilizan herramientas cognitivas, es decir, participan en la página web, en cursos virtuales y otras aplicaciones, mientras que al 31.4% les falta fortalecer estas habilidades.

Tabla 6: Dimensión Comunicación interpersonal

DIMENSIÓN: Comunicación interpersonal	SI	%	NO	%
8. Maneja el correo electrónico para comunicarse con el personal de otras áreas y usuarios de la municipalidad	172	72.3	66	27.7
9. Hace uso de las redes sociales como medio de comunicación interpersonal	200	84.0	38	16.0
10. Maneja navegadores (Google, Mozilla, etc.)	180	75.6	58	24.4
11. Visita sitios web (blog, wikis) para buscar información sobre mi trabajo.	102	42.9	136	57.1
TOTAL		68.7		31.3

Fuente: Elaboración propia.

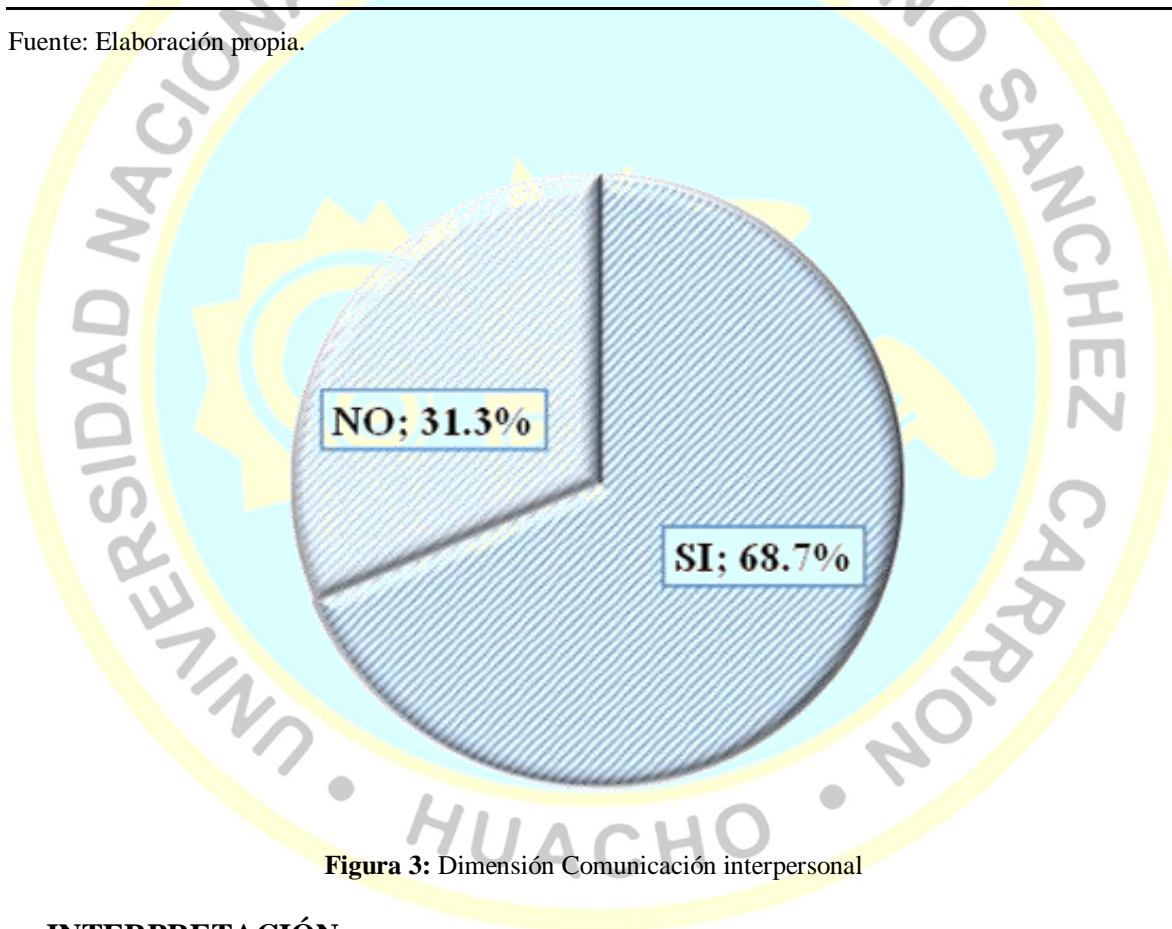


Figura 3: Dimensión Comunicación interpersonal

INTERPRETACIÓN:

En la figura vemos que, el 68.7% de los trabajadores ediles manifiestan que utilizan los medios adecuados para mantener una buena comunicación interpersonal, es decir, usan el correo electrónico, las redes sociales, navegadores, etc., mientras que al 31.3% les falta fortalecer estas habilidades.

Tabla 7: Dimensión Sistema operativo y periféricos

DIMENSIÓN: Sistema operativo y periféricos	SI	%	NO	%
12. Conoce las funciones de las partes de la computadora	180	75.6	58	24.4
13. Identifica las partes del Sistema Operativo Windows	180	75.6	58	24.4
14. Descarga información de internet con facilidad	130	54.6	108	45.4
15. Utiliza las herramientas básicas para dar mantenimiento a una PC	96	40.3	142	59.7
TOTAL		61.5		38.5

Fuente: Elaboración propia.

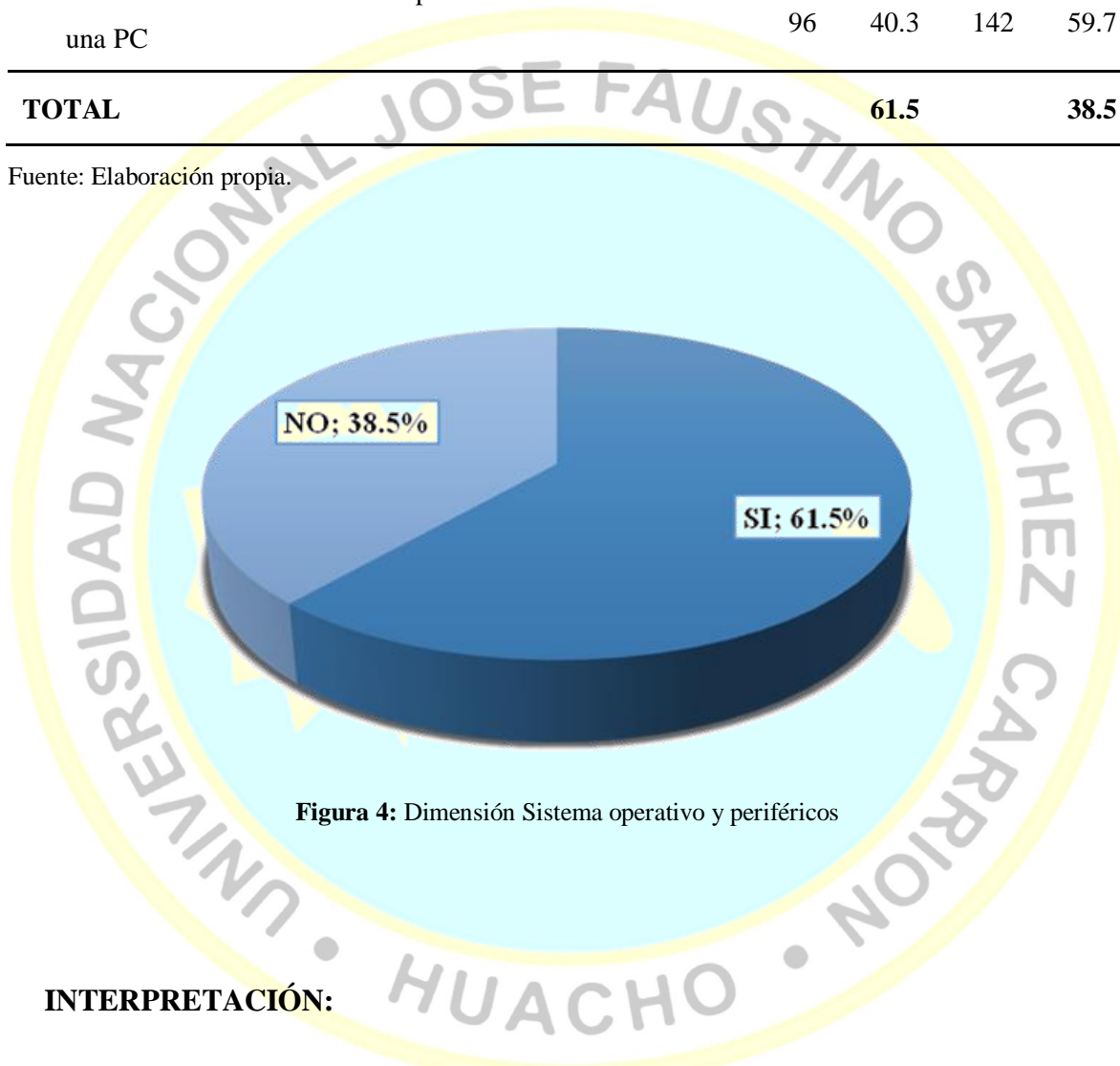


Figura 4: Dimensión Sistema operativo y periféricos

INTERPRETACIÓN:

En la figura vemos que, el 61.5% de los trabajadores ediles manifiestan tienen dominio del sistema operativo y periféricos de las computadoras, es decir, conocen las funciones de las partes, el sistema operativo, descarga de información y el mantenimiento de las computadoras, mientras que al 38.5% les falta fortalecer estas habilidades.

Tabla 8: Resumen Variable 1

Resumen Roles parentales	SI	%	NO	%
Procesamiento de la información	71.7%		28.3%	
Estrategias cognitivas	68.6%	67.6 (161)	31.4%	32.4 (77)
Comunicación interpersonal	68.7%		31.3%	
Sistema operativo y periféricos	61.5%		38.5%	

Fuente: Elaboración propia.

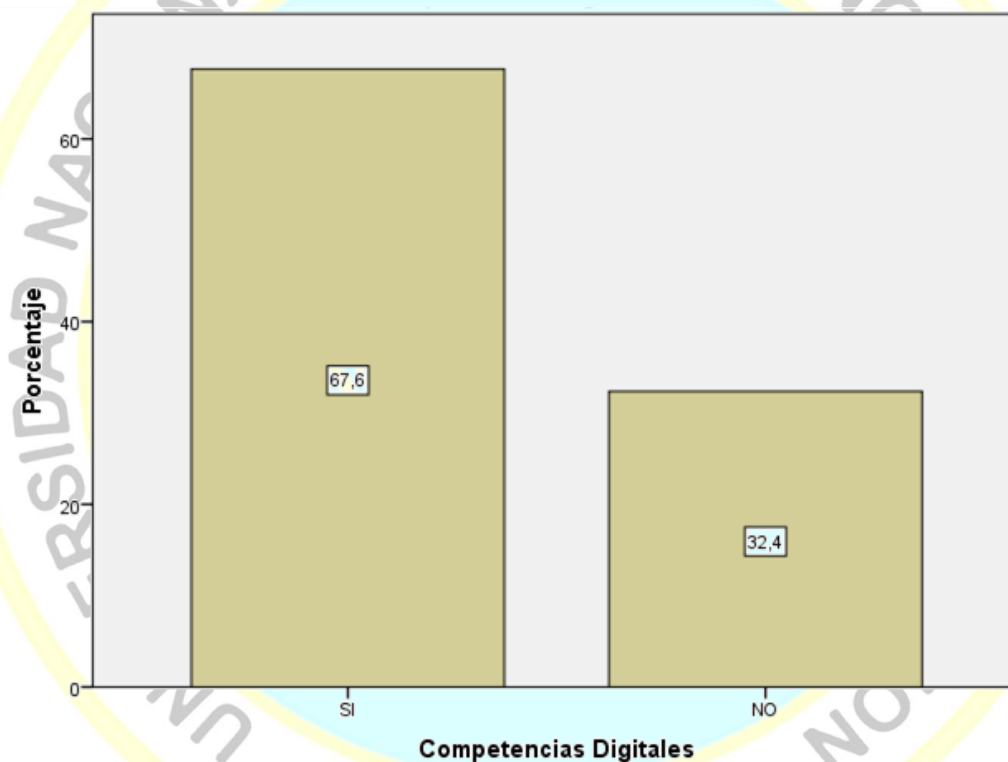


Figura 5: Resumen Competencias digitales. Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN:

En la figura vemos que, el 67.6% de los trabajadores ediles manifiestan tener las competencias digitales, es decir, procesan la información, aplican estrategias cognitivas, tienen buena comunicación y manejo del sistema operativo y periféricos de la computadora, mientras que al 32.4% les falta fortalecer estas habilidades.

4.1.2 Análisis estadístico de la Variable 2: Gestión administrativa.

Tabla 9: Dimensión Planificación.

DIMENSIÓN: Planificación		SI	%	NO	%
1.	La innovación tecnológica es una política urgente en toda institución	172	72.3	66	27.7
2.	La planificación debe involucrar el uso de la tecnología en los procedimientos administrativos	179	75.2	59	24.8
3.	El personal conoce el contenido de los instrumentos de gestión	158	66.4	80	33.6
4.	El personal conoce los objetivos institucionales, la misión y la visión de la Municipalidad	158	66.4	80	33.6
5.	El trabajo administrativo se planifica con anticipación	132	55.5	106	44.5
6.	Los funcionarios de la Municipalidad planifican oportunamente la atención a los usuarios y al público en general	132	55.5	106	44.5
7.	¿Cree Ud. que los instrumentos de gestión municipal sirven como guía y orientación?	169	71.0	69	29.0
TOTAL			66.0		34.0

Fuente: Elaboración propia.

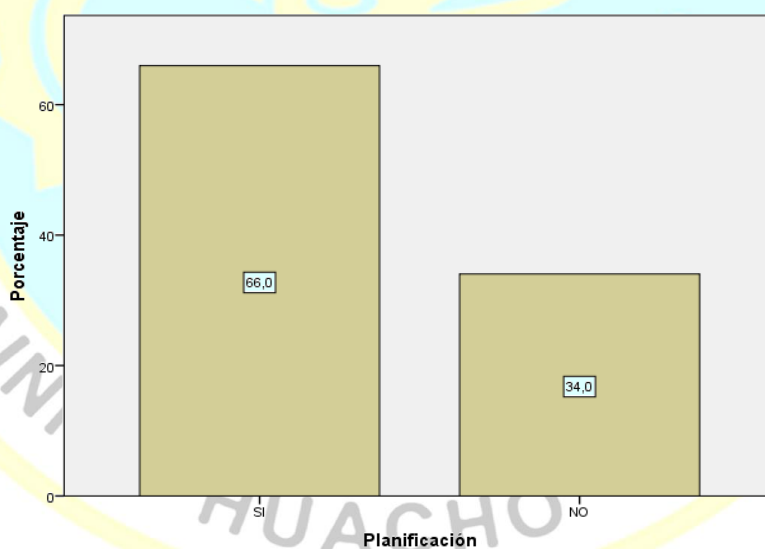


Figura 6: Dimensión Planificación

INTERPRETACIÓN:

En la figura vemos que, el 66.0% de los trabajadores ediles consideran que hay una buena planificación, es decir, se involucra la tecnología en el tratamiento administrativo y el personal tiene conocimiento de los instrumentos de gestión, mientras que al 34.0% no lo consideran así.

Tabla 10: Dimensión Organización.

DIMENSIÓN: Organización	SI	%	NO	%
8. La organización de la institución está bien liderada	158	66.4	80	33.6
9. Existe compromiso de los trabajadores con la institución	169	71.0	69	29.0
10. Hay buena comunicación entre los trabajadores	155	65.1	83	34.9
11. La municipalidad asigna presupuesto para la implementación tecnológica	170	71.4	68	28.6
12. El presupuesto se destina a cada área según lo programado al inicio del año fiscal	150	63.0	88	37.0
13. La página web de la municipalidad está constantemente actualizada y al alcance de todos.	230	96.6	8	3.4
14. El personal administrativo cumple con el perfil exigido en los instrumentos de gestión de la entidad	180	75.6	58	24.4
15. La implementación con tecnología de última generación en la institución, influye de forma positiva en la atención a los usuarios	180	75.6	58	24.4
16. El uso del intranet reduce el tiempo de atención y seguimiento de los trámites	180	75.6	58	24.4
17. La comunicación y el manejo de información de los trabajadores son los pilares para acceder a los servicios que brinda la institución	200	84.0	38	16.0
18. El manejo de información de la institución solo es privilegio del personal de confianza	158	66.4	80	33.6
19. La comunicación integra las áreas ante situaciones problemáticas	158	66.4	80	33.6
20. La integración de las áreas permite la celeridad a la atención de los trámites administrativos	158	66.4	80	33.6
21. La integración coordinada de áreas garantiza un buen clima laboral	176	74.0	62	26.0
TOTAL		72.7		27.3

Fuente: Elaboración propia.

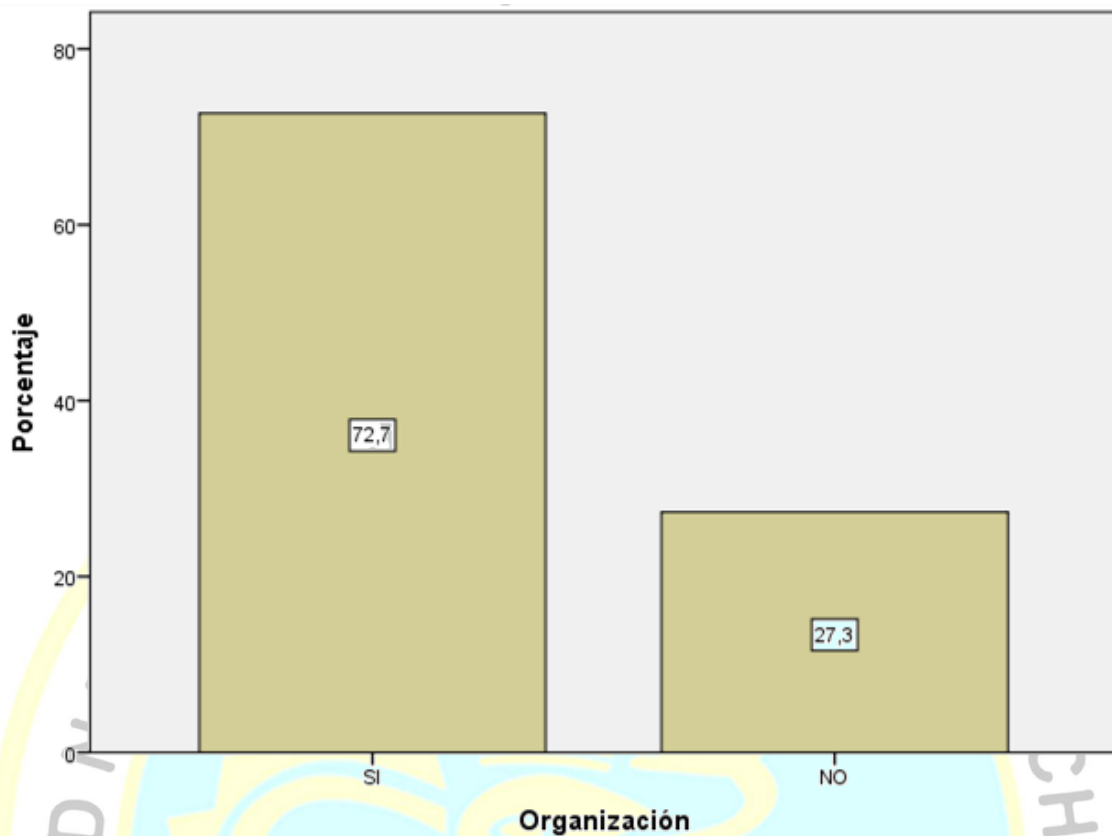


Figura 7: Dimensión Organización

INTERPRETACIÓN:

En la figura vemos que, el 72.7% de los trabajadores ediles consideran que hay una buena organización, es decir, los trabajadores están involucrados en sus labores, existe buena comunicación, el presupuesto está bien distribuido en las diferentes áreas, etc., mientras que al 27.3% no lo consideran así.

Tabla 11: Dimensión Dirección.

DIMENSIÓN: Dirección	SI	%	NO	%
22. La ejecución de las diversas obras se realizan a tiempo y sin prorrogar los plazos.	158	66.4	80	33.6
23. Se hace buen uso de los recursos tecnológicos en cada área de trabajo de la municipalidad	163	68.5	75	31.5
24. Las jefaturas tienen interés por el desarrollo e implementación de cada área	164	68.9	74	31.1
25. El tiempo de atención de los trámites administrativos va de acuerdo a la ley de procedimiento administrativo general.	170	71.4	68	28.6
26. La cantidad de procesos realizados es reflejo del compromiso adoptado por el personal de la entidad	170	71.4	68	28.6
TOTAL		69.3		30.7

Fuente: Elaboración propia.

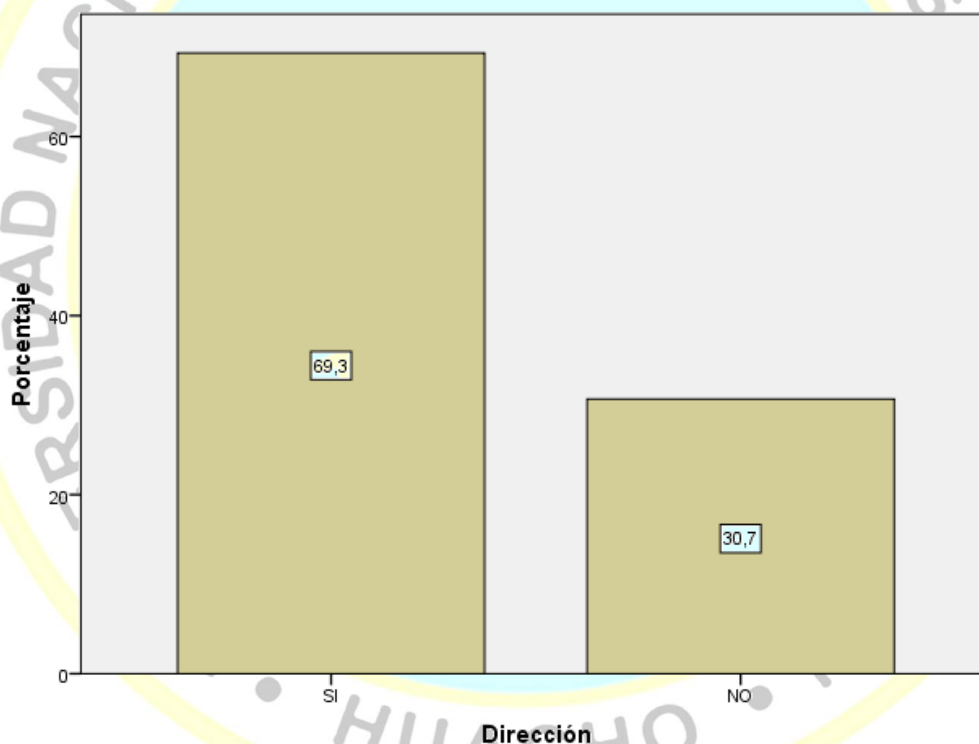


Figura 8: Dimensión Dirección

INTERPRETACIÓN:

En la figura vemos que, el 69.3% de los trabajadores ediles consideran que hay una buena dirección, es decir, se respetan los tiempos, buen uso de los recursos, etc., mientras que al 30.7% no lo consideran así.

Tabla 12: Dimensión Control.

DIMENSIÓN: Control	SI	%	NO	%
27. No existen mecanismos de control periódico que permitan conocer el estado de los planes diseñados y puestos en marcha por la institución	120	50.4	118	49.6
28. Existe un sistema de control interno adecuado.	120	50.4	118	49.6
29. Es importante la evaluación de los errores administrativos para tomar medidas y superarlos.	180	75.6	58	24.4
30. Existen la reglamentación que regula y fomenta la evaluación del proceso administrativo	180	75.6	58	24.4
TOTAL		63.0		37.0

Fuente: Elaboración propia.

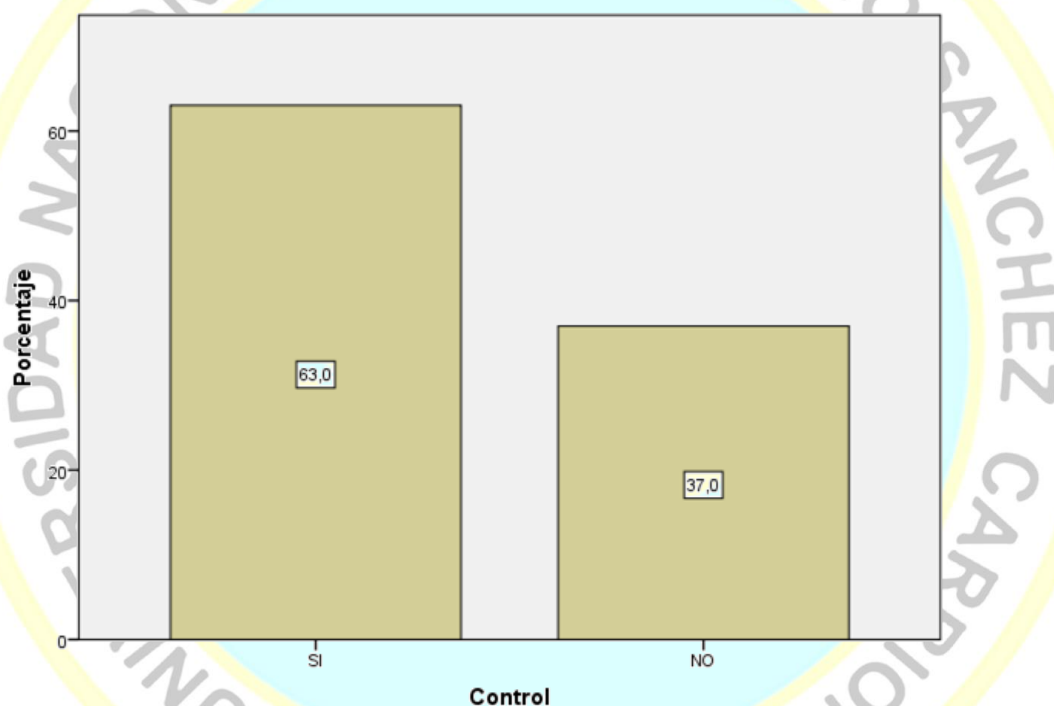


Figura 9: Dimensión Control

INTERPRETACIÓN:

En la figura vemos que, el 63.0% de los trabajadores ediles consideran que hay un sistema de control interno adecuado, mientras que al 37.0% no lo consideran así.

Tabla 13: Resumen Variable 2

Resumen Roles parentales	SI	%	NO	%
Planificación	66.0%		34.0%	
Organización	72.7%		27.3%	
Dirección	69.3%	67.8 (161)	30.7%	32.2 (77)
Control	63.0%		37.0%	

Fuente: Elaboración propia.

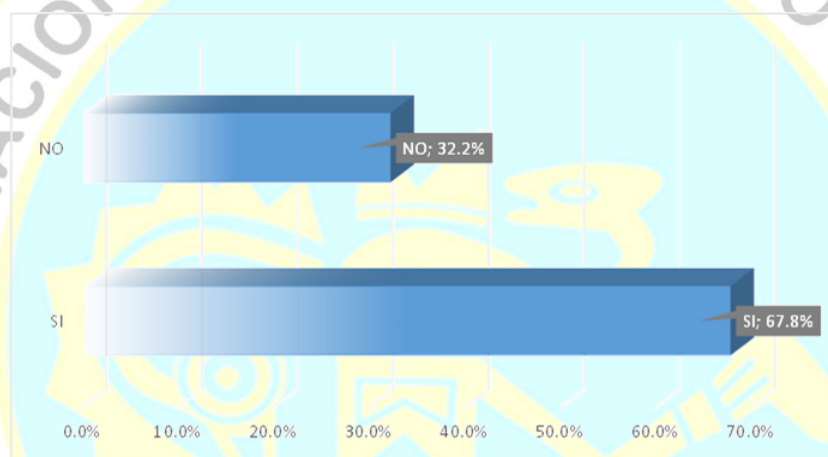


Figura 10: Resumen Gestión Administrativa

INTERPRETACIÓN:

En la figura vemos que, el 67.8% de los trabajadores ediles consideran que hay una buena gestión administrativa en la entidad edil, mientras que al 32.2% no lo consideran así.

4.2 Contrastación de hipótesis

Se ha utilizado el software SPSS versión 21, para probar la Hipótesis: Existe relación directa entre las competencias digitales de los trabajadores y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura.

HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis Nula (H_0)

Las competencias digitales de los trabajadores y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura, son independientes.

Hipótesis Alterna (H_1)

Las competencias digitales de los trabajadores y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura, son dependientes.

Regla para contrastar hipótesis

Si Valor sig > 0.05, se acepta la H_0 . Si Valor sig < 0.05, se rechaza H_0 .

La hipótesis que se va a demostrar es:

La hipótesis Nula (H_0) planteada significa que NO hay relación entre las competencias digitales de los trabajadores y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura.

La Hipótesis Alternativa (H_1) planteada significa que SI hay relación entre las competencias digitales de los trabajadores y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Competencias digitales – Planificación

Tabla 14: Tabla de Frecuencias – Competencias digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	161	67,1	67,6	67,6
	NO	77	32,1	32,4	100,0
	Total	238	99,2	100,0	

Tabla 15: Tabla de Frecuencias – Dimensión Planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	157	65,4	66,0	66,0
	NO	81	33,8	34,0	100,0
	Total	238	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		240	100,0		

Tabla 16: Pruebas de Chi Cuadrado - Dimensión Planificación

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	220,626 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	216,304	1	,000		
Razón de verosimilitudes	267,778	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	219,699	1	,000		
N de casos válidos	238				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 26,21.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

α = nivel de significancia es 5% (0,05)

El valor estadístico es sig asintótica bilateral 0,005

Si el sig es < que α , es decir 0,000 < 0,05

Por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Esto representa, la relación entre las variables Competencias digitales – Dimensión Planificación.

Competencias digitales – Organización

Tabla 17: Tabla de Frecuencias – Dimensión Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	173	72,1	72,7	72,7
	NO	65	27,1	27,3	100,0
	Total	238	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		240	240	100,0	

Tabla 18: Pruebas de Chi Cuadrado - Dimensión Organización

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	186,973 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	182,745	1	,000		
Razón de verosimilitudes	212,454	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	186,188	1	,000		
N de casos válidos	238				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 21,03.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

α = nivel de significancia es 5% (0,05)

El valor estadístico es sig asintótica bilateral 0,005

Si el sig es < que α , es decir $0,000 < 0,05$

Por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Esto representa, la relación entre las variables Competencias digitales – Dimensión Organización.

Competencias digitales – Dirección

Tabla 19: Tabla de Frecuencias – Dimensión Dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	165	68,8	69,3	69,3
	NO	73	30,4	30,7	100,0
	Total	238	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		240	240	100,0	

Tabla 20: Pruebas de Chi Cuadrado - Dimensión Dirección

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	220,166 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	215,731	1	,000		
Razón de verosimilitudes	261,983	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	219,241	1	,000		
N de casos válidos	238				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 23,62.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

α = nivel de significancia es 5% (0,05)

El valor estadístico es sig asintótica bilateral 0,005

Si el sig es < que α , es decir $0,000 < 0,05$

Por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Esto representa, la relación entre las variables Competencias digitales – Dimensión Dirección.

Competencias digitales – Control

Tabla 21: Tabla de Frecuencias – Dimensión Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	150	62,5	63,0	63,0
	NO	88	36,7	37,0	100,0
	Total	238	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		240	240	100,0	

Tabla 22: Pruebas de Chi Cuadrado - Dimensión Control

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	194,022 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	190,044	1	,000		
Razón de verosimilitudes	233,331	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	193,207	1	,000		
N de casos válidos	238				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 28,47.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

α = nivel de significancia es 5% (0,05)

El valor estadístico es sig asintótica bilateral 0,005

Si el sig es < que α , es decir $0,000 < 0,05$

Por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Esto representa, la relación entre las variables Competencias digitales – Dimensión Control.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

PRIMERA HIPÓTESIS

Existe relación entre las competencias digitales de los trabajadores y la planificación en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.

Esta hipótesis se prueba con el consolidado de la Variable 2, puesto que los resultados demuestran que las competencias digitales de los trabajadores se relacionan con la planificación de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Huaura, asimismo, el valor del sig de la prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, lo que quiere decir que sí hay relación o influencia entre ambas variables. Asimismo, hay correlación significativa de 0.963.

Tabla 23: Correlaciones Primera Hipótesis

		Competencias Digitales	Planificación
Competencias Digitales	Coefficiente de correlación	1,000	,963**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	238	238
	Coefficiente de correlación	,963**	1,000
Planificación	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	238	238

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

SEGUNDA HIPÓTESIS

Existe relación entre las competencias digitales de los trabajadores y la organización en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.

Esta hipótesis se prueba con el consolidado de la Variable 2, puesto que los resultados demuestran que las competencias digitales de los trabajadores se relacionan con la organización de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Huaura, asimismo, el valor del sig de la prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, lo que quiere decir que sí hay relación o influencia entre ambas variables. Asimismo, hay correlación significativa de 0.886.

Tabla 24: Correlaciones Segunda Hipótesis

		Competencias Digitales	Organización
Competencias Digitales	Coeficiente de correlación	1,000	,886**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	238	238
	Coeficiente de correlación	,886**	1,000
Organización	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	238	238

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

TERCERA HIPÓTESIS

Existe relación entre las competencias digitales de los trabajadores y la dirección en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.

Esta hipótesis se prueba con el consolidado de la Variable 2, puesto que los resultados demuestran que las competencias digitales de los trabajadores se relacionan con la dirección de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Huaura, asimismo, el valor del sig de la prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, lo que quiere decir que sí hay relación o influencia entre ambas variables. Asimismo, hay correlación significativa de 0.962.

Tabla 25: Correlaciones Tercera Hipótesis

		Competencias Digitales	Dirección
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,962**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	238	238
	Coeficiente de correlación	,962**	1,000
Dirección	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	238	238

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

CUARTA HIPÓTESIS

Existe relación entre las competencias digitales de los trabajadores y el control en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.

Esta hipótesis se prueba con el consolidado de la Variable 2, puesto que los resultados demuestran que las competencias digitales de los trabajadores se relacionan con el control de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Huaura, asimismo, el valor del sig de la prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, lo que quiere decir que sí hay relación o influencia entre ambas variables. Asimismo, hay correlación significativa de 0.903.

Tabla 26: Correlaciones Cuarta Hipótesis

		Competencias Digitales	Control
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,903**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	238	238
	Coefficiente de correlación	,903**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	238	238

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Con los resultados obtenidos se ha podido demostrar la influencia de las competencias digitales de los trabajadores de la entidad en estudio, la mayoría de ellos demuestra que poseen las habilidades digitales necesarias para manejar los equipos tecnológicos en su centro de trabajo, involucrándose y participando activamente en sus actividades laborales.

Lo que respalda nuestra hipótesis principal, puesto que, el uso eficiente de los recursos tecnológicos es una ventaja competitiva, pero siempre y cuando se realice en forma constante, es decir, se cuente con el personal idóneo que realiza sus funciones garantizando la buena atención de los usuarios en las diversas áreas de atención edil.

Tener competencias digitales significan hacer el uso adecuado de las computadoras y del software, manejar información, almacenarla y transmitirla, obtener información del internet y otros medios multimedia. Es así que, la gestión administrativa eficaz, permite una adecuada interacción entre la tecnología, el recurso humano y el conocimiento generado y asimilado; lo que conlleva a una mejora continua en la calidad del servicio ofrecido a nivel de productividad y de competitividad.

Los resultados del presente estudio corroboran lo encontrado por Olmedo (2015) quien en su investigación concluye que los trabajadores municipales no demuestran la capacidad suficiente en sus labores, esto debido a que les falta motivación ya que su trabajo no es valorado por sus jefes, y no los incentivan a capacitarse porque consideran que no es necesario, asimismo, se observa la falta de comunicación entre trabajadores y empleadores. (p. 108), por su parte, Cortés (2016) afirma que toda gestión es positiva si cuenta con el apoyo de todo el personal tanto directivos como los trabajadores, además de los recursos necesarios al alcance, beneficiando a la gestión de la entidad. (p. 105 – 107); Rocca (2016)

también sostiene que, los usuarios de la municipalidad encuentran su satisfacción de la atención, específicamente por que encuentran confiable y eficaz el servicio que brindan los trabajadores al solucionar las distintas problemáticas y teniendo los elementos tangibles necesarios para ello, así como la capacidad de respuesta y la disponibilidad en la atención al usuario. (p. 175 – 178). A nivel nacional, tenemos la investigación de Patricio (2017), cuya propuesta fue apoyada por la mayoría de los trabajadores ediles, puesto que la consideraron importante para la integración de las áreas de la municipalidad provincial y mejorar el servicio, implementándose el telecentro lo que permitió mejorar el desarrollo de las actividades laborales en la entidad”. (p. 114); por otro lado, Olaya (2018) afirma que el desarrollo de las capacidades de los trabajadores influye directamente en la satisfacción de sus clientes. (p. 77), y finalmente Dulanto (2019) sostiene que la gestión administrativa influye en la calidad del servicio que se brinda en la Municipalidad distrital de Chancay, en los aspectos de planeación, organización, dirección y el control de la entidad edil (p. 56)

Según nuestra investigación, las competencias digitales que más se evidencian en los trabajadores de la entidad en estudio, son el procesamiento de la información (71.7%), estrategias cognitivas (68.6%), comunicación interpersonal (68.7%) y en menor porcentaje el manejo del sistema operativo y los periféricos (61.5%).

Respecto a la gestión administrativa, el 66.0% de los trabajadores consideran que hay una buena planificación, es decir, se involucra la tecnología en el tratamiento administrativo y el personal tiene conocimiento de los instrumentos de gestión; el 72.7%, consideran que hay una buena organización, es decir, los trabajadores están involucrados en sus labores, existe buena comunicación, el presupuesto está bien distribuido en las diferentes áreas, etc., mientras que el 69.3%, sostienen que hay una buena dirección, es decir, se respetan los tiempos, buen uso de los recursos, etc., y, finalmente, el 63.0% de los trabajadores ediles consideran que hay un sistema de control interno adecuado.

Según lo expuesto, las competencias digitales de los trabajadores es una de las condiciones para garantizar la eficiencia y eficacia en la administración en la Municipalidad Provincial de Huaura.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Presentamos las siguientes conclusiones:

- a) Se acepta la hipótesis de la investigación, es decir, que si hay correlación entre las competencias digitales de los trabajadores y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura. Los valores de las variables superan el 50%, lo que demuestra que si hay relación entre ellas.
- b) La Municipalidad Provincia de Huaura cuenta con el equipamiento adecuado en las diversas áreas para que sus trabajadores realicen de manera óptima sus actividades que le permiten desarrollar una administración eficiente y así alcanza los objetivos y metas propuestas.
- c) Las competencias digitales que más se evidencian en los trabajadores son el procesamiento de la información, estrategias cognitivas, comunicación interpersonal y en menor porcentaje el manejo del sistema operativo y los periféricos.
- d) Respecto a la gestión administrativa, los trabajadores consideran que hay una buena planificación, es decir, se involucra la tecnología en el tratamiento administrativo y el personal tiene conocimiento de los instrumentos de gestión; una buena organización, es decir, los trabajadores están involucrados en sus labores, existe buena comunicación, el presupuesto está bien distribuido en las diferentes áreas, etc., una buena dirección, es decir, se respetan los tiempos, buen uso de los recursos, etc., y, un sistema de control interno adecuado.

6.2 Recomendaciones

Presentamos las siguientes recomendaciones:

- a) Habiéndose concluido que hay correlación significativa entre las competencias digitales de los trabajadores y la gestión administrativa, se exhorta plantear las estrategias más pertinentes que permitan desarrollar una gestión municipal eficiente.
- b) Difundir los resultados de esta investigación a otras entidades de la provincia de Huaura, con la finalidad de que viabilicen su implementación y puedan mejorar la atención al público.
- c) Se sugiere a la entidad edil gestionar capacitaciones para sus trabajadores para mejorar sus habilidades y conocimientos, de modo que puedan contar con las herramientas necesarias para lograr una gestión direccionada al logro de los objetivos.
- d) A los funcionarios municipales, fomentar una adecuada comunicación, seguridad y confiabilidad entre sus trabajadores, a fin de lograr un mayor involucramiento con la institución y, por ende, una buena gestión administrativa.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Alvarado, O. (2003). *Gestión Educativa Enfoque y Procesos*. Lima Perú: Universidad de Lima.
- Aranda, I. (2009).). *Emociones capacitaciones. Su gestión en el desarrollo de personas: coaching, liderazgo, educación*. Colombia: Rache.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Cruz, I. R. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente. El Buzón de Pacioli, 4 - 13.
- Chaupis, R., & Gonzales, H. (2018). *Gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco-2018*. Huánuco: Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I. (2003). *Criterios de Evaluación*. Buenos Aires: Albatros.
- Lloyd, C., & Cook, A. (1993). *Implementing standards of competence. Practical strategies for industry (Second ed.)*. . Londres: Kogan Page.
- MECD. (2017). *Marco común de competencia digital docente*. España: INTEF. Obtenido de Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Melnick, D., & Pereira, M. (2006). *Bases para la Administración Financiera: Organización y Servicios*. Argentina: Alfagrama.
- Municipalidad Provincial de Huaura. (2018). *Municipalidad Provincial de Huaura*. Obtenido de Municipalidad Provincial de Huaura
- Municipalidad Provincial de Huaura;. (2019). *Reglamento de Organización y Funciones*. Huacho.
- Rivero, M. (2008). *Análisis de la Gestión Administrativa en la Búsqueda de la Optimización de los Procesos de la Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía del Municipio Palavecino*. Caracas: Trillas.

Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Business Support Aneth SRL.

Tiramonti, G., & Frigerio, G. (2003). *Las instituciones educativas. Cara y ceca*. Buenos Aires: FLACSO.

7.4 Fuentes electrónicas

CAP. (2015). *Cuadro de Asignación de Personal*. Obtenido de Municipalidad Provincial de Huaura:

<https://drive.google.com/file/d/0Bxl7imce53yemEzb0RhaDBXQzg/view>

Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito 2016*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Nacional del Altiplano:

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya_Gomez_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cortés, C. (2016). *Sistema de control de gestión para la ilustre Municipalidad de La Serena*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad de Chile:

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144392/Cortes%20Sanchez%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dulanto, K. D. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión:

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%20C%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hinostroza, D. (2015). *La relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Caja Espiritu de Acobamba, Huacavelica*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Nacional del Centro del Perú:

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4090/Hinostroza%20Tovar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Olaya, R. D. (2018). *Desempeño por competencias y la satisfacción de los clientes de la Caja Piura, Agencia Tumbes, 2018*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Nacional de Tumbes:

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/229/TESES%20DE%20MAESTRIA%20-%20%20RUBER%20OLAYA%20LUNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Olmedo, J. A. (2015). *La Capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del Municipio del distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Técnica de Ambato:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5818/1/TESES%20FINAL%20SRA.%20JENNY%20OLMEDO.pdf>

Palacios, Y. A. (2016). *Nivel de gestión del dominio planificación y organización de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en la Municipalidad Provincial de Piura en el año 2015*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/793/GESTION_%20TIC_PALACIOS%20_VILLALTA_YIMMY_%20ALI%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Patricio, A. G. (2017). *Implementación de un telecentro de atención y comunicación virtual en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huaura; 2017*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3384/COMUNICACION_TELECENTRO_PATRICIO_DIAZ_ANGEL_GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad de la Plata:

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

ANEXOS

FICHA DE OBSERVACIÓN: COMPETENCIAS DIGITALES

DIMENSIONES	S	CS	A	N
Dimensión 1: Procesamiento de la Información				
Conoce y hace uso adecuado de las herramientas de un procesador de textos (abrir, crear, guardar, imprimir documentos)				
Elabora presentaciones para presentar información				
Maneja una hoja de cálculo para elaborar registros, hacer presupuestos, control de stock, etc.				
Utiliza adecuadamente el intranet de la Municipalidad				
Dimensión 2: Estrategias colaborativas				
Participa activamente en la página web de la Municipalidad				
Participa en cursos virtuales relacionados a tu área de trabajo				
Utiliza herramientas como editores de video, YouTube, etc.				
Dimensión 3: Comunicación interpersonal				
Maneja el correo electrónico para comunicarse con el personal de otras áreas y usuarios de la municipalidad				
Hace uso de las redes sociales como medio de comunicación interpersonal				
Maneja navegadores (Google, Mozilla, etc.)				
Visita sitios web (blog, wikis) para buscar información sobre mi trabajo.				
Dimensión 4: Sistema operativo y periféricos				
Conoce las funciones de las partes de la computadora				
Identifica las partes del Sistema Operativo Windows				
Descarga información de internet con facilidad				
Utiliza las herramientas básica para dar mantenimiento a una PC				

CUESTIONARIO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DIMENSIONES	S	CS	A	N
Dimensión 1: Planificación				
La innovación tecnológica es una política urgente en toda institución				
La planificación debe involucrar el uso de la tecnología en los procedimientos administrativos				
El personal conoce el contenido de los instrumentos de gestión				
El personal conoce los objetivos institucionales, la misión y la visión de la Municipalidad				
El trabajo administrativo se planifica con anticipación				
Los funcionarios de la Municipalidad planifican oportunamente la atención a los usuarios y al público en general				
¿Cree Ud. que los instrumentos de gestión municipal sirven como guía y orientación?				
Dimensión 2: Organización				
La organización de la institución está bien liderada				
Existe compromiso de los trabajadores con la institución				
Hay buena comunicación entre los trabajadores				
La municipalidad asigna presupuesto para la implementación tecnológica				
El presupuesto se destina a cada área según lo programado al inicio del año fiscal				
La página web de la municipalidad está constantemente actualizada y al alcance de todos.				
El personal administrativo cumple con el perfil exigido en los instrumentos de gestión de la entidad				
La implementación con tecnología de última generación en la institución, influye de forma positiva en la atención a los usuarios				
El uso del intranet reduce el tiempo de atención y seguimiento de los trámites				
La comunicación y el manejo de información de los trabajadores son los pilares para acceder a los servicios que brinda la institución				
El manejo de información de la institución solo es privilegio del personal de confianza				
La comunicación integra las áreas ante situaciones problemáticas				
La integración de las áreas permite la celeridad a la atención de los trámites administrativos				
La integración coordinada de áreas garantiza un buen clima laboral				
Dimensión 3: Dirección				
La ejecución de las diversas obras se realizan a tiempo y sin prorrogar los plazos.				

Se hace buen uso de los recursos tecnológicos encada área de trabajo de la municipalidad				
Las jefaturas tienen interés por el desarrollo e implementación de cada área				
El tiempo de atención de los trámites administrativos va de acuerdo a la ley de procedimiento administrativo general.				
La cantidad de procesos realizados es reflejo del compromiso adoptado por el personal de la entidad				
Dimensión 4: Control				
No existen mecanismos de control periódico que permitan conocer el estado de los planes diseñados y puestos en marcha por la institución				
Existe un sistema de control interno adecuado.				
Es importante la evaluación de los errores administrativos para tomar medidas y superarlos.				
Existen la reglamentación que regula y fomenta la evaluación del proceso administrativo				



ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LAS COMPETENCIAS DIGITALES Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODOS Y TÉCNICAS	POBLACIÓN Y MUESTRA
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020?	OBJETIVO GENERAL Conocer la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.	HIPÓTESIS GENERAL Existe relación entre las competencias digitales de los trabajadores y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.	VARIABLE 1 <u>COMPETENCIAS DIGITALES</u> Procesamiento de la información Estrategias colaborativas Comunicación interpersonal Sistema operativo y periféricos	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Descriptiva DISEÑO No experimental	MÉTODOS Y TÉCNICAS MÉTODO Científico TÉCNICAS Aplicación de cuestionarios. Observación a los trabajadores. Fichaje durante el estudio, análisis bibliográficos y documental	Población: 625 Muestra: 238
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y la planificación en la Municipalidad	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y la planificación en la	HIPÓTESIS ESPECIFICAS Existe relación entre las competencias digitales de los trabajadores y la planificación en la	VARIABLE 2 <u>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</u> Planificación Organización		INSTRUMENTOS: Formato de cuestionario Cuadros estadísticos	

Provincial de Huaura, 2020?	Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.	Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.	Dirección
¿Cuál es la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y la organización en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020?	Establecer la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y la organización en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.	Existe relación entre las competencias digitales de los trabajadores y la organización en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.	Control
¿Cuál es la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y la dirección en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020?	Determinar la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y la dirección en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.	Existe relación entre las competencias digitales de los trabajadores y la dirección en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.	
¿Cuál es la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y el control en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020?	Establecer la relación que existe entre las competencias digitales de los trabajadores y el control en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020	Existe relación entre las competencias digitales de los trabajadores y el control en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.	



Mg. Sergio Rafael Mazuelos Cardoza
ASESOR



Dr. Carlos Máximo, Gonzales Añorga
PRESIDENTE

Dr. Edmundo Javier, Híjar Guzmán
SECRETARIO

Mg. Reynaldo Cherrepano Manrique
VOCAL

