



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Tecnologías de la información y gestión administrativa
en la municipalidad distrital de Paramonga, 2016.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Julio Cesar Tolentino Ocaña

ASESOR:

Mg. Cristian Medina Sotelo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dr. Rodolfo Talledo Reyes
Presidente

Mg. Fernando Nolazco Labajos
Secretario

Mg. Medina Sotelo Cristian Gumercindo
Vocal

Dedicatoria

A mi madre, por el esfuerzo denodado y las fuerzas que me brinda día a día para sobreponerme a cada imprevisto que se presenta.

A mi hermana Angélica, a pesar de la distancia la constante comunicación y el apoyo incondicional.

Julio César

Agradecimiento

Al señor alcalde de la municipalidad distrital de Paramonga por las facilidades brindadas para realizar el presente trabajo.

A mi familia y amigos que me han ayudado y motivado a seguir luchando y terminar este objetivo anhelado.

Julio César.

Declaración de Autoría

Yo, Julio Cesar Tolentino Ocaña, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Tecnologías de la información y gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, 2016”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de la información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de mayo del 2017

Julio Cesar Tolentino Ocaña
DNI: 44565571

Presentación

Señores miembros del jurado:

A los señores miembros del Jurado Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, filial San Juan de Lurigancho, presento la Tesis titulada: “Tecnologías de la información y gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, 2016”, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en ocho capítulos. En el primer capítulo se expone los antecedentes de la investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos. En el Capítulo II se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el Capítulo III se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está referido a las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones. En el séptimo capítulo se presenta las referencias. Finalmente se presenta los apéndices correspondientes.

El autor.

Índice

| | Pág. |
|--|-------------|
| Página de jurados | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| | |
| I Introducción | |
| 1.1. Antecedentes | 14 |
| 1.2. Fundamentación científica y técnica | 19 |
| 1.3. Justificación | 34 |
| 1.4. Problema | 36 |
| 1.5. Hipótesis | 39 |
| 1.6. Objetivos | 40 |
| | |
| II. Marco metodológico | 41 |
| 2.1. Variables | 42 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 43 |
| 2.3. Metodología | 45 |
| 2.4. Tipos de estudio | 46 |
| 2.5. Diseño | 46 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 47 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 48 |
| 2.8. Método de Análisis | 54 |
| 2.9. Aspectos éticos | 55 |
| | |
| III: Resultados | |
| 3.1. Resultados estadísticos descriptivos | 57 |
| 3.2. Contrastación de hipótesis | 64 |

| | |
|---------------------|----|
| IV. Discusión | 68 |
| V. Conclusiones | 73 |
| VI. Recomendaciones | 75 |
| VII. Referencias | 77 |
| VIII. Apéndices | 85 |

| | |
|----------|--|
| Apêndice | 1. Matriz de consistencia |
| Apêndice | 2. Instrumentos |
| Apêndice | 3. Análisis de confiabilidad |
| Apêndice | 4. Base de datos de la prueba piloto de Tecnología de la información |
| Apêndice | 5. Base de datos de la prueba piloto de gestión administrativa |
| Apêndice | 6. Base de datos de la aplicación a la muestra |
| Apêndice | 7. Validez de Contenido |
| Apêndice | 8. Artículo científico |

Índice de tablas

| | | Pág |
|-----------|--|-----|
| Tabla 1. | Operacionalización de la variable: tecnologías de la información | 43 |
| Tabla 2. | Operacionalización de la variable: gestión administrativa | 44 |
| Tabla 3. | Relación de juicio de expertos | 52 |
| Tabla 4. | Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach | 52 |
| Tabla 5. | Análisis de confiabilidad de la variable 1: Tecnologías de la información | 53 |
| Tabla 6. | Análisis de confiabilidad de las dimensiones de Tecnologías de la información | 53 |
| Tabla 7. | Análisis de confiabilidad de la variable 2: Gestión administrativa | 53 |
| Tabla 8. | Análisis de confiabilidad de las dimensiones de Gestión administrativa | 53 |
| Tabla 9. | Estadísticas de fiabilidad | 54 |
| Tabla 10. | Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman | 55 |
| Tabla 11. | Distribución porcentual del nivel de tecnologías de la información | 58 |
| Tabla 12. | Distribución porcentual del nivel de gestión administrativa | 59 |
| Tabla 13. | Distribución porcentual del nivel de la dimensión Instrumental | 60 |
| Tabla 14. | Distribución porcentual del nivel de la dimensión estratégica | 61 |
| Tabla 15. | Distribución de frecuencias y porcentajes sobre tecnología de la información y gestión administrativa | 62 |
| Tabla 16. | Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la dimensión instrumental y gestión administrativa | 63 |
| Tabla 17. | Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la dimensión estratégica y gestión administrativa | 64 |
| Tabla 18. | Coeficiente de correlación de Rho Spearman de las variables tecnologías de la información y gestión administrativa | 65 |
| Tabla 19. | Coeficiente de correlación de Rho Spearman de la dimensión instrumental y gestión administrativa | 66 |
| Tabla 20. | Coeficiente de correlación de Rho Spearman de la dimensión estratégica y gestión administrativa | 67 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Distribución porcentual de las Tecnologías de la información | 58 |
| Figura 2. Distribución porcentual de la variable Gestión Administrativa | 59 |
| Figura 3. Distribución porcentual de la dimensión instrumental | 60 |
| Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión estratégica | 61 |
| Figura 5. Distribución de la frecuencia de la tecnología de la información y gestión administrativa | 62 |
| Figura 6. Distribución de la frecuencia de la dimensión instrumental y gestión administrativa | 63 |
| Figura 7. Distribución de la frecuencia de la dimensión estratégica y gestión administrativa | 64 |

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo general determinar la relación que existe entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, teniendo en cuenta la percepción del personal administrativo de dicha institución.

La metodología empleada en la investigación fue siguiendo el enfoque cuantitativo de tipo básico, de nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental, de corte transversal. La muestra fue el total de la población y está compuesta por 105 trabajadores; como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta a través de dos instrumentos con escala de Likert el primero, denominado cuestionario de tecnologías de la información con 30 preguntas y el segundo el cuestionario de gestión administrativa con 36 preguntas, ambos instrumentos elaborados por el investigador.

Los resultados permite concluir que existe una correlación positiva débil ($0,301^{**}$) y significativa ($p=0,002$) entre las tecnología de la información y la gestión administrativa, además se encontraron correlaciones significativas y débiles entre las dimensiones instrumental ($p=0,001$ y $r=0,302^{**}$) y, estrategica ($p=0,027$ y $r=0,216^{**}$) con la gestion administrativa en los trabajadores de la municipalidad distrital de paramonga, 2016.

Palabras Claves: TICs, gestión administrativa, tecnología, entidad pública, internet, trabajadores de la municipalidad distrital de Paramonga.

Abstract

The research aims to determine the relationship between information technology and administrative management in the district municipality of Paramonga.

By means of a quantitative approach, of basic type, correlational, with a non-experimental, cross-sectional design. The sample was the total population and is composed of 105 workers; As a data collection technique, the survey was used through two instruments with a Likert scale, the information technology questionnaire with 30 questions and the second the administrative questionnaire with 36 questions, both of which were developed by the researcher .

The results indicate that there is a weak (0.301^{**}) and significant ($p = 0.002$) positive correlation between information technology and administrative management. We also found significant and weak correlations between instrumental dimensions ($p = 0.001$ and $r = 0.302^{**}$), and strategic ($p = 0.027$ and $r = 0.216^{**}$), with administrative management in the workers of the municipal district of paramonga, 2016.

Key Words: ICTs, administrative management, technology, public entity, internet, workers of the municipal district of paramonga.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

En la búsqueda de antecedentes para llevar a cabo la presente investigación se han revisado diversos estudios elaborados por organismos internacionales y nacionales sobre la gestión administrativa y el uso de las Tics no hallando trabajo alguno que guarde relación directa con el tema abordado, pero si mostramos algunas investigaciones o aproximaciones de nuestro tema de investigación:

1.1.1. Antecedentes internacionales

Guido (2011) en su tesis denominada: *Tecnologías de información y comunicación, universidad y territorio. Construcción de “campus virtuales” en Argentina*, investigación llevada a cabo para optar el grado de Doctor con mención en ciencias sociales de la Universidad Nacional de Quilmes. La investigación empleó como método los estudios de casos con la finalidad de obtener resultados de aspectos internos y externos de la realidad social, trabajó con una muestra intencionada correspondiente a alrededor del 31% del total del universo de los “campus virtuales” existentes en el año 2008. Las observaciones y entrevistas semi-estructuradas constituyeron los instrumentos que se emplearon para la recolección de datos. La tesis arribó a la conclusión que la tecnología es un instrumento que se encuentra inmerso dentro de los objetivos políticos institucionales de la institución. Por ello, el software solo constituye un bien simbólico, dando a entender que por su sola incorporación va a generar cambios importantes en las instalaciones universitarias.

Parra (2014) llevó a cabo la investigación denominada “*Creatividad y tecnologías de la información y la comunicación TIC en la educación media*”, a efectos de optar el grado de magister en educación. El trabajo estuvo enmarcado dentro del enfoque cualitativo, de tipo descriptivo y empleó la encuesta como técnicas de investigación e instrumentos (cuestionario) para la recolección de datos y para la interpretación de éstos realizó la asignación de categorías que buscaban ordenar la información. El objetivo del trabajo fue establecer el grado de incidencia de las habilidades creativas y el uso de las

TIC en los estudiantes de la institución educativa santo tomas de Aquino del municipio de Guarne Antioquia, específicamente en el octavo grado. Llegando a la conclusión que existía gran preferencia de los alumnos hacia el empleo de las TIC con sus diversas aplicaciones que existen, y que cada uno de ellos permitían incrementar sus habilidades creativas en las diversas áreas de aprendizaje. Además que la incorporación de los instrumentos de los TIC amplían los canales de acceso y obtención de información, permitiendo de esta manera la posibilidad de surgimiento de novedosos modelos de comunicación, estudio e investigación.

Muñoz (2012) en su investigación titulada: *“Apropiación, uso y aplicación de las TIC en los procesos pedagógicos que dirigen los docentes de la institución educativa núcleo escolar rural corinto”*. Departamento de Cauca, para obtener el grado de magíster en enseñanza de las ciencias exactas y naturales, a través de un enfoque cuantitativo y teniendo como técnicas de recolección de información, las encuesta personalizadas, tomando la información de docentes de la sede principal y anexa de la institución. Con el objetivo de buscar la implementación de innovadoras estrategias de pedagogías que permitan a los profesores de ésta institución, conocer cuál es el uso y la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y con la práctica frecuente logren asimilar y aprovechar los beneficios que brindan. Señaló a modo de conclusión que en la institución el grado de conocimiento de los docentes sobre aspectos de informática era precario y que por ellos resulta necesario estructurar y programar cursos que contengan esta información.

Compartiendo la idea Castilla (2011) en su tesis doctoral titulada *“Implicancias de las tecnologías de la información en la gestión del sistema empresa de la Universidad complutense de Madrid”*, manifiesta que las tecnologías de la comunicación hacen posible el flujo de información y posibilita la existencia y participación en sistemas de orden superior con nuevos objetivos.

Balcof (2013) a través de su investigación para optar al grado de master en dirección estratégica en ingeniería de software. Fundación universitaria

iberoamericana – FUNIBER, cuya denominación es “*Soluciones de e-government para administraciones abiertas. Caso: municipalidad de san Nicolás – Argentina*”. Empleando en su investigación interactiva de tipo campo, debido a que los datos a obtener son adquiridos de la realidad de manera directa y, las variables no están sujetas a manipulación o control alguno. Utilizando un muestreo “no aleatorio” (se hace de manera deliberada) y “restringido” (existen condiciones que restringen a la población), llega a la conclusión que los gobernantes, salvo raras excepciones, se aferran a las formas de gobiernos por medio de las cuales han llegado al poder, muchos aún no reaccionan al vorágine cambio que se está produciendo de mano de las nuevas TICs. Los ciudadanos están produciendo una revolución social silenciosa, aquellos gobernantes que sepan escuchar a su pueblo tendrán en sus manos una herramienta capaz de acompañar esta transformación internacional llamada Gobierno Electrónico.

Compartiendo la misma idea Esteban (2015) a través de su tesis “*Ciudades digitales. Las tecnologías de la información y comunicación en los gobiernos locales. Los casos Junín, Mercedes, y Tigre*” (Provincia de Buenos Aires), realizada para conseguir el grado de magister en Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional de Quilmes. Empleando la metodología del estudio comparativo de casos, particularmente los de las municipalidades de Junín, Mercedes y Tigre, en la provincia de Buenos Aires y, como instrumento de recolección de datos el cuestionario a los funcionarios técnicos, señala que en un escenario más alentador el uso de las TICs directamente contribuye al cambio importante en la accountability, trasladando el poder a la ciudadanía al mismo tiempo que influye en la transparencia de la gestión administrativa local.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Nakano (2014) en su investigación “*Integración y gobernanza de las TIC en las universidades: análisis situacional de la PUCP*”, trabajo realizado con la finalidad de acceder al grado de magister en política y gestión universitaria, cuyo objetivo estuvo dirigido a analizar estas circunstancias en la pontifica

universidad católica del Perú y, de esta manera poder proponer las acciones necesarias que permitan fortalecer aspectos deficientes y superar las dificultades. El método tomado en consideración para llevar a cabo el estudio fue análisis y revisión del proceso integracional a través del tiempo de las TIC en la universidad; la revisión de documentación oficial y la aproximación cualitativa partiendo de la información vertida por los directivos responsables de la TIC de la universidad. La investigación concluyó que es evidente la existencia de la integración de las TIC en la PUCP y ésta se complementa con el talento humano y las condiciones tecnológicas para lograr un sistema de gobernanza de las TIC. Además, la institución debería trasladar este potencial en las diversas misiones institucionales para obtener mejores beneficios a la inversión realizada e impulsar el posicionamiento de la universidad por intermedio de las diversas oportunidades que traen los TIC.

Díaz, Romero, Quiñonez, Agapito y Wong (2012) en su trabajo denominado *“Planeamiento estratégico del servicio de gestión informática para el sector salud en el Perú”*. Investigación realizada con el propósito de obtener el grado de magíster en Administración de negocios globales en la Pontificia universidad católica del Perú y master in business management en Tulane University, llegan a la conclusión que en el sector público la consolidación de todos los requerimientos de compras que estén referidas a tecnologías de comunicaciones, sistemas, equipos médicos y espacios informáticos de primer nivel solo van a poder ser posible y beneficioso si se concibe como una sola estrategia de servicios de gestión informática a nivel nacional.

Segovia (2013) mediante su tesis *“Gestión del conocimiento en una entidad pública a través del uso de plataformas virtuales de enseñanza: caso defensoría del pueblo”*, investigación realizada para optar el grado de magister en gestión y política de la innovación y la tecnología de la Pontificia Universidad católica del Perú. Empleando la metodología del tipo cualitativo-descriptivo y siendo instrumentos de recolección la documentación actual, la documentación de archivo, las observaciones directas y las entrevistas y cuestionarios, concluye que hacemos referencia al uso de tecnologías cuando se tiene implementado plataformas virtuales de enseñanza que cuenten con

características para la satisfacción de sus propias necesidades y, que va a permitir la mejora del personal y la entidad.

Prieto (2013) en su trabajo denominado: Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional. Tesis realizada para optar el grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno con Mención en Políticas Públicas y Gestión Pública en la Pontificia Universidad católica del Perú. Señala a manera de conclusión que la política de mejor atención al ciudadano está muy ligada a la nueva gestión pública, debido a que ambos pretenden lograr una administración eficiente y eficaz que permita lograr el bienestar y cubrir las expectativas de los requerimientos de los ciudadanos. Está dirigido al ciudadano, pero por intermedio del uso de las tecnologías de la información implementados para tal fin, teniendo en cuenta sus necesidades y respetando sus derechos.

Mendez, Oneeglio y Pando (2014) en la investigación denominada “Implementación del proceso centralizado de adquisición de servicios relacionados con las tecnologías de información y comunicaciones en las entidades del gobierno nacional caso de estudio: servicios de seguridad de información”. Tesis para acceder al grado académico de magister en gestión pública en la Universidad peruana de ciencias aplicadas. Trabajo de tipo descriptivo con una muestra ascendente a 34 procesos de selección, realizando entrevistas semi – estructuradas y, tomando las fuentes primarias las documentales, el marco legal y experiencias similares, como instrumentos de recolección de datos. Manifiestan que no basta que el estado haya reconocido la implementación del uso de TICs como un instrumento de soporte que permite lograr un trabajo eficaz y profesional sino que resulta imperativo el surgimiento de normas que guíen el procedimiento de la manera de realizar la adquisición de éstas TICs que permiten la consecución de éste logro. Asimismo contar con el ONGEI , como organismo central encargado de las compras y gestión relacionados a los servicios TICs es muy favorable porque al requerir mayor volumen en sus adquisiciones permite acceder a la aplicación de economías de escala disminuyendo los costos, tanto administrativos de contingencia y personal.

Mesa (2014) en su trabajo *“La interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico en el Perú”*. Tesis para optar el grado de magíster en ciencia política y gobierno con mención en políticas públicas y gestión pública en la Pontificia Universidad católica del Perú. Estudio de corte cualitativo, indica que respecto al gobierno electrónico solamente existe desarrollo en torno a diseños de políticas públicas, quedando en deuda lo correspondiente a su implementación, con lo cual se demuestra que no puede hablarse de desarrollo del gobierno electrónico cuando lo único que existe son esfuerzos aislados de diversas entidades públicas. Si tomamos como referencia los indicadores mundiales sobre gobierno electrónico, estamos catalogados como un país de desarrollo medio pero venimos descendiendo debido a la escasa capacidad para lograr la competitividad y modernización económica de nuestro país a través del aprovechamiento adecuado de las TICs.

1.2. Fundamentación científica y técnica

1.2.1. Teoría general de sistemas

Mireles y Montemayor (1992); sustentan a Bertalanffy, y su modelo práctico que sirve para conceptualizar los fenómenos que la reducción mecanicista de la ciencia clásica no podía explicar, quien sostiene que “La TGS es un esfuerzo de estudio interdisciplinario que trata de encontrar las propiedades comunes a entidades que se presentan bajo en todos los niveles de la realidad, pero son objeto de disciplinas académicas diferentes” (p.39).

Se puede afirmar que ofrece una alternativa a los esquemas conocidos con el nombre de enfoque analítico y mecánico con la aplicación del método científico. Se les llama mecánico porque estos fueron instrumentos en el desarrollo de las leyes de Newton y analíticos estos proceden por medio del análisis, se caracterizan porque pueden ir de lo más complejo a lo más simple.

Tecnologías de la información

Debemos partir que la concepción que se tiene sobre las tecnologías de la información se origina debido a la conjugación de diversas áreas tecnológicas, tales como la electrónica, el software y las infraestructuras de telecomunicaciones.

Cobo (2009), denomina a las tecnologías de la información y comunicación como “aquella agrupación de bienes y servicios que son el resultado del uso de los diversos aparatos y sistemas informáticos que están ligados a la función de almacenamiento, transformación o intercambio de la información” (p. 413)

Para Adell (2010) “en la sociedad de la información, el aspecto tempoespacial ya no configuran óbice de la interacción social, de la misma manera que los límites y fronteras no son impedimento para el tráfico de capital, información o las relaciones interpersonales” (p.90). Prueba de esta interacción tenemos las comunidades virtuales, mediante el cual muchas personas con interés común teniendo como canal de comunicación económico las redes informáticas se interrelacionan a pesar de estar espacialmente dispersos y no sincronizados temporalmente.

Similar apreciación manifiesta Cabero (2007) propone una:

Visión respecto a la sociedad de la información y del conocimiento, indicando que la sociedad con la globalización vigente, para su crecimiento y fortalecimiento, tiene como sustento básico las tecnologías y, al contar con gran información es necesario potenciar la capacidad de discernimiento de la información útil. (p.73)

Sin ninguna intención de desvirtuar las definiciones planteadas, podemos señalar que cuando se hace alusión a tecnologías de la información y comunicación, realmente se refiere a los diversos mecanismos que el hombre ha realizado con la finalidad de facilitar y acelerar el intercambio de

información con las demás personas, siendo las telecomunicaciones un caso particular.

Marqués (2001) precisa que entre:

Las ventajas se puede reconocer el incremento de acceso a la información y la asimilación de las innovaciones tecnológicas de parte de las empresas debido al constante cambio en la producción y difusión de nueva tecnologías, ya sea por factores internos o externos y que efectivamente permiten nuevos mecanismos de obtener información. Además que todo esto se configura como un proceso innovativo tecnológico que permite generar nuevos conocimientos en las diversas instancias internas de la empresa, de manera dinámica, continuo y acumulativo, que influye en la modificación, reestructuración de las funciones organizacionales. (p.29)

A ello podemos agregar que permite ampliar los beneficios en los diversos campos del conocimiento; permite la educación a distancia (virtual), presentar y vender productos por internet, transferencia de información de manera inmediata, etc. Asimismo genera nuevas formas de trabajo (teletrabajo, call center, creación de sistemas informáticos, entre otros). Sin embargo también ha traído consigo aspectos negativos constituyendo un nuevo tipo de pobreza debido a que su difusión y utilización no es de carácter uniforme y con ello amplía la brecha digital ya existente. Sin dejar de lado que el uso de éstas tecnologías trae consigo la falta de privacidad, aislamiento, disminución de puestos de trabajo, automatización, elimina el trato directo, entre otras.

Características de las tecnologías de la información

Cabero (1998) señala que:

Las principales características que permiten identificar a las tecnologías de la información y comunicaciones son su velocidad, interconectividad, evolución, abstracción, grandes propiedades atribuibles en imagen y sonido, repercusión directa sobre el

procesamiento, ejecución inmediata, multiplicidad y sobre todo el aspecto virtual e inmaterial. (p.39).

También no se puede dejar de lado el carácter creativo e innovador, porque permiten acceder de nuevas maneras a nuevas formas de comunicación, logrando de esta manera ampliar el área de dominio y beneficios efectivamente a consecuencia de esta accesibilidad y dinámica. Tanto así, es que hoy en día repercute directamente en todos los ámbitos de desarrollo y desenvolvimiento de la comunidad, principalmente por la aparición de nuevas tecnologías (internet, robótica, dinero electrónico, etc.).

Beneficios de las tecnologías de la información

Ezquerria (2010) ha señalado que “las empresas tienen un objetivo primordial y determinante, la cual es ofrecer a su público los bienes y servicios necesarios para que puedan calmar sus requerimientos y expectativas de carácter cotidianas” (p.66). Por ello, el uso de estas tecnologías guarda una relación muy estrecha directa con su razón de ser.

Los beneficios que adquieren las empresas es inmediato, pero estos beneficios no solo son para las empresas nuevas creadas para el contexto del internet, sino también las de carácter tradicional, prueba de ello tenemos: mayor publicidad desde su ingreso al mundo virtual a través de la creación de páginas web, generando la disminución de costo en este aspecto y crecimiento de la gama de bienes y servicios a ofrecer.

Debido a su carácter creativo e innovador repercute directamente en muchos ámbitos de la ciencia humana como la sociología, la teoría de la organización o la gestión, principalmente por la aparición nuevas tecnologías como el internet, entre otros.

Etapas de desarrollo de las tecnologías de la información

Desde principios de nuestra historia y durante todo el proceso evolutivo la tecnología siempre ha formado parte del proceso evolutivo puesto que se ha

recurrido a ella para transformar nuestro entorno natural con la finalidad de mejorar nuestras condiciones de vida.

Tal como lo señaló Cabero (2002) el papel que ocupa el desarrollo de la tecnología en el desenvolvimiento social es muy elevado debido a que:

Para medir el grado de crecimiento de una civilización debemos recurrir al desarrollo de su tecnología, es en estos tiempos que se hace más notorio la relación que existe las tecnologías y la sociedad, debido al gran crecimiento y diversificación de las tecnologías; constituyendo la de principal impacto las TIC, por su accesibilidad. (p. 11)

En la misma línea tenemos a Mumford (2000) señaló que:

La producción de las grandes modificaciones que se realizaron fueron consecuencia del desarrollo de la máquina y sus diversas formas de emplearla, pero fue la revolución industrial que incrementó y agravó el uso de éstos, trayendo consigo modificaciones, tales como cambios de los sistemas de producción, la estructura social, se gestaron nuevas clases sociales debido a que los obreros consideraron una amenaza para su trabajo (p.84).

Las concepciones expuestas permiten identificar que el desarrollo de las tecnologías se inició con la revolución industrial, teniendo en cuenta diversos factores que contribuyeron a dicho fin, tales como la máquina, la escritura, la imprenta y las TICs que influyeron en la evolución de la sociedad.

Las tecnologías guardan una relación de dependencia respecto al factor humano, puesto que para el nacimiento de aquellas es necesario la generación de un contexto social determinado y de manera inmediata producen cambios en los aspectos sociales, culturales y económicos.

Coincidiendo con lo expuesto por Cabero (2007) que afirma los cambios sociales traen consigo la creación de nuevas tecnologías generando de esta manera una nueva relación muy estrecha y directa entre ellas. (p. 11).

Conforme el transcurso del tiempo y debido a la constante evolución de las nuevas formas de comunicaciones, la electrónica, la informática, entre otros es que en el siglo XX, ya se empieza a hablar de nuevas tecnologías. Sin embargo, esta concepción es fugaz debido a la gran celeridad de la tecnología, que de manera casi inmediata sustituye una por otra, sin ni siquiera permitir su posicionamiento ni integración.

1.2.2. Dimensiones de las tecnologías de la información

Para señalar las dimensiones de las tecnologías de la información, en este trabajo de investigación se ha considerado lo señalado por Cobo (2009) quien manifestó que: es importante tener conocimiento acerca de lo que sucede en cada institución y hacer revisiones internas y externas, a los niveles que se consideren pertinentes, incluso a nivel nacional si fuera necesario; en este análisis juega un rol transcendental el estadio de desarrollo actual de las tecnologías de la información y comunicación, ya sea la utilización, el acceso a los diversos sistemas con los que se cuente, la capacidad de manejo de las mismas, etc. En dicho sentido, al realizar una investigación para saber cómo están calibradas las TIC en una institución y la repercusión de éstas en los usuarios de las mismas de esta exploración se torna una necesidad tener lineamientos para ello.

El autor indica dos dimensiones para las tecnologías de la información y comunicación, las mismas que contribuyen a fortalecer el alfabetismo digital, término relacionado a facultad de originar o crear conocimiento a partir del uso de las TIC de manera estratégica. La alfabetización digital está conformada por la capacidad de conseguir información importante (instrumental) y el potencial para producir y distribuir nuevo conocimiento (estratégico). (p.21)

1.2.3. Dimensión instrumental

Para Cobo (2009) la dimensión instrumental consiste en:

La destreza para conseguir información relevante, ya que “para afirmar que tenemos formación digital es necesario tener dominio y uso de las

TIC en sus variadas acciones, ya sea en aspectos de recabar, transferir, intercambiar, sistematizar, controlar, modificar, crear información en cualquiera de sus variadas formas, pudiendo ser éstas textuales o multimedia. (p. 21).

Capacitación técnica

Según Blake (2001) la capacitación técnica “es una estrategia dinámica que emplean las organizaciones a través del cual capacitan a sus trabajadores brindándoles conocimientos teóricos y prácticos para que realicen sus funciones y mejoren su desempeño” (p.19).

Mientras que Aquino y Arecco (1996) señalan que “la capacitación técnica es la disposición del personal en acciones que repercuten de manera positiva en el desarrollo de su trabajo, teniendo como objetivo adiestrar al trabajador en su puesto laboral” (p.62).

Infraestructura tecnológica

Siguiendo a Bates (2001) sostiene que:

Cuando se hace referencia a la definición de infraestructura no sólo debe tenerse en cuenta la infraestructura física sino también el recurso humano, el presupuesto, la evaluación, la relación que existe entre la infraestructura tecnológica y la planificación institucional, el acceso a la tecnología y la función que cumplen el estado para ampliar este acceso(p.23).

Según Reyes (2007) es “el conjunto de elementos de hardware, software, herramientas de administración y servicios que de manera conjunta dan soporte a las aplicaciones de una entidad” (p.11).

Adquisición de conocimientos

La adquisición de conocimientos es el proceso de recolección de información para llevar a cabo una iniciativa de gestión del conocimiento.

Para Del Moral y otros (2007) la adquisición de conocimientos está presente desde” que surge la decisión de gestionar los conocimientos, hasta la puesta en marcha y explotación de los sistemas finales, realizándose en paralelo con otras actividades” (p.30). Es decir, aquel proceso por el cual se produce la recolección de información, a partir de cualquier tipo de fuente necesaria para construir un sistema basado en conocimiento.

Recursos tecnológicos

Según Morin y Seurat (1987) los recursos tecnológicos son “el conjunto de medios materiales y sobre todo inmateriales que la empresa dispone y/o que le son accesibles de manera interna y externa que le permite realizar diversas actividades con sus productos o servicios asegurando así su funcionamiento” (p.51).

Técnicas y herramientas

Siguiendo a Bates (2001), “la técnica es un conjunto de saberes prácticos o procedimientos para obtener el resultado deseado, que se aplica en cualquier ámbito humano a través de una destreza ya sea manual y/o intelectual, comúnmente mediante el uso de herramientas” (p.71).

Mientras que la herramienta son aquellos dispositivos o procedimientos que permiten incrementar la capacidad de realizar determinadas tareas.

1.2.4. Dimensión estratégica

Al respecto Cobo (2009) señala que la dimensión estratégica está relacionada a la capacidad de crear, y gestionar los conocimientos adquiridos, menciona en este punto que:

La combinación de la capacidad innovadora y creativa se fortalece con las virtudes de captar y modificar la información. También se puede afirmar que el alfabetismo digital involucra las negociaciones que se realizan con los materiales de información para lograr mejores productos a consecuencia del intercambio y colaboración. (p. 21)

Generación de tecnología

Según Dean (2003), es “aquel procedimiento mediante el cual se realiza la incorporación del conocimiento científico y tecnológico, propio o ajeno, con el objeto de crear o modificar un proceso productivo, un artefacto, una máquina, para cumplir un fin valioso para una sociedad” (p.44).

Habilidades de innovación

Siguiendo a Escobar (2007) quien “señala que la habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que se ostenta para poder llevar a cabo exitosamente una determinada actividad, trabajo u oficio” (p.81).

Mientras que la innovación es la transformación de una idea en un producto o equipo vendible, nuevo o mejorado; en un proceso operativo en la industria o el comercio, o en una nueva metodología para la organización social.

Equipos informáticos

Magerit (2007), afirma que son “aquellos bienes materiales, físicos, destinados a soportar directa o indirectamente los servicios que presta la organización, siendo pues depositarios temporales o permanentes de los datos, soporte de ejecución de las aplicaciones informáticas o responsables del procesado o la transmisión de datos (p.61).

Forma de acopio de información

Magerit (2007), “es la técnica que consiste en la recolección de los datos primarios de entrada, que son evaluados y ordenados, para obtener información útil, que luego serán analizados por el usuario final, para que pueda tomar las decisiones o realizar las acciones que estime conveniente” (p.4).

Especialización

Magerit (2007),” tiene por objeto profundizar en el dominio de conocimientos teóricos, técnicos y metodológicos en uno de los aspectos o áreas de una

disciplina profesional o de un campo de aplicación de varias profesiones, ampliando la capacitación profesional a través de un entrenamiento intensivo” (p.18).

1.2.5. Gestión Administrativa

Aranda (2009) manifiesta que “la gestión es la dirección racional de las acciones de una institución cuya tarea principal es la interpretación de los objetivos propuestos y convertirlos en acción por intermedio de sus funciones básicas, para lograr esos objetivos de acuerdo a la realidad de la organización” (p.37).

Mientras que Melnick y Pereira (2006) manifiestan 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)

Por otro lado Beltrán (2008) indicó que es el “logro de objetivos a través de diversas acciones y decisiones adoptadas. Este concepto está muy ligado a la consecución de logros y no debe entenderse como un conjunto de acciones o actividades” (p. 28).

Para Alvarado,

La Gestión Administrativa implica tomar decisiones y ejecutarlas para concretar acciones y con ello alcanzar los objetivos. Sin embargo, cuando estas tareas se desvirtúan en prácticas rituales y mecánicas conforme a normas, sólo para responder a controles y formalidades, como se entiende a la burocracia actualmente, entonces promueve efectos perniciosos que se alejan de sus principios originales de atención: cuidado, suministro y provisión de recursos para el adecuado funcionamiento de la organización.(2003, p.30).

En este sentido, Gestión Administrativa implica tomar decisiones y ejecutarlas para concretar acciones y con ello alcanzar los objetivos.

Para Tiramonti:

La Gestión Administrativa es el todo y la administración es una parte del todo, tiene que ver con el manejo y uso de los recursos. Por lo tanto, para una buena gestión es necesario tener un buen esquema de administración; o simplemente, la buena administración es fundamental para la buena gestión. (2003, p. 29).

Podemos deducir que la administración se convierte así, no en un fin para sí mismo, sino en un soporte de apoyo constante que responde a las necesidades de la gestión educativa, privada y pública.

James (2004) sostiene que "El gobierno de una empresa que se ejerce durante el periodo de actividad y el mismo comprende la adquisición y transformación de bienes, su transmisión o empleo para la obtención de fines que persigue la empresa" (p. 91). En otro aspecto se puede incidir que la gestión administrativa es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.

Rivero, menciona que:

La gestión administrativa tanto en empresas públicas como privadas exigen la fijación de objetivos claros y precisos que al ser realizados cumplan con las funciones del proceso administrativo, estando relacionados con la alta gerencia de la organización en la fase de dirección y ejecución de las actividades. (2008, p. 25).

Según el autor la gestión administrativa es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles.

Terry (2005) explica que: la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. (2005, p.73) Se puede señalar entonces que la

administración es la acción y efecto de gestionar es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de una empresa.

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, refiriéndose a la gestión administrativa afirma que:

Incluye acciones y estrategias de conducción de los recursos humanos, materiales, económicos, procesos técnicos, de tiempo, de seguridad e higiene, y control de la información relacionada a todos los miembros de la institución educativa; como también, el cumplimiento de la normatividad y la supervisión de las funciones, con el único propósito de favorecer los procesos de enseñanza-aprendizaje. Esta variable busca en todo momento conciliar los intereses individuales con los institucionales, de tal manera que se facilite la toma de decisiones que conlleve a acciones concretas para lograr los objetivos institucionales (2013, p.26).

La gestión administrativa incluye en efecto los recursos humanos. Materiales, económicos, procesos técnicos, de tiempo, de seguridad e higiene, y control de la información relacionada a todos los miembros de la institución educativa privada o pública; pero para que sea eficiente y eficaz depende de la capacidad operativa de los directivos.

1.2.6. Bases teóricas de la variable gestión administrativa

Planificación

También, Chiavenato (2003) menciona que es “planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas”. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos (p. 32). Para el autor es la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

Organización

Chiavenato, refiriéndose a la organización afirma que:

La función administrativa está relacionada con la asignación de tareas, la distribución de tareas como la asignación de los recursos necesarios a los equipos o los departamentos. Así como también es el proceso de asignar el trabajo, establecer la autoridad y distribuir los recursos entre los miembros de una organización, para conseguir los objetivos fijados. (2003, p.61).

Según el autor la organización permite comprometer a las personas en un trabajo conjunto estructurado para conseguir objetivos comunes.

Dirección

Chiavenato (2000), “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 dirigir, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

Coordinación

Chiavenato (2003) menciona que es “la coordinación va a influir de forma decisiva sobre la velocidad y la calidad de los procesos de aprendizajes de destrezas y técnicas específicas, que más tarde harán su aparición en el mundo escolar” (p.46). Es por ello que la coordinación es una cualidad neuromuscular íntimamente ligada con el aprendizaje y que está determinada, sobre todo, por factores genéticos.

Control

Chiavenato, (2003) sostiene que es “la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador” (p.67). Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas

1.2.7. Dimensiones de la gestión administrativa

Siguiendo a lo señalado por Aranda (2009) quien manifiesta que la gestión administrativa tiene las siguientes dimensiones: calidad del servicio y nivel organizacional.

1.2.8. Dimensión calidad del servicio

Aranda (2009) “la calidad del servicio de atención al cliente es la orientación adecuada de los recursos materiales y humanos de una institución o empresa para lograr la satisfacción y bienestar en los clientes y usuarios” (p. 55). La calidad de servicio es la correcta adecuación o el uso de los recursos materiales y los recursos humanos con la finalidad de lograr satisfacer a los clientes y llevar el bienestar a todos los usuarios de la empresa.

Albrecht, sostiene que:

La calidad de servicio es la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agregar un valor para alguien. Las cosas tangibles pueden ser comparadas entre sí para observar su proximidad al ideal o estándar, pero tratándose de servicio y de las diferentes percepciones de los clientes, la mayor calidad no la dará el apego a un estándar, sino la superación de las expectativas que cada cliente tenga de lo recibido (2013, p.36).

El autor sostiene que la calidad de servicio es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, aun determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios.

Bitner 2002), manifiesta que:

Que la calidad es un concepto que debe interpretarse en dos dimensiones íntimamente relacionadas e interdependientes: una técnica, representada por la aplicación de conocimientos y técnicas para la solución del problema del cliente, y una interpersonal, representada por la relación que se establece entre el proveedor del

servicio y el receptor del mismo. Los aspectos que permanecen a través del tiempo son la cortesía, el conocimiento del producto, la buena disposición y el entusiasmo por ayudar al cliente (p.87).

Coincidimos con el autor al deducir que la calidad de servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes, las actividades realizadas por cualquier empleado tienen un elemento de servicio, pues repercuten en el nivel real de percepción de calidad en los productos o servicios que compran los clientes. La calidad en el servicio implica el mantenimiento de los clientes ya existentes y la atracción de nuevos clientes, dejando en ellos una impresión de la institución que los invite a hacer nuevos negocios con ella.

Dimensión nivel organizacional

Aranda (2009) manifiesta que “Constituye la situación actual de la institución que muestra el estado de coordinación de las áreas” (p.21).

Integración coordinada de áreas

Hellriegel (2005) estipula que es el grado de comunicación efectiva que refleja las atenciones de requerimientos planteados por el público. Debido a que disímiles unidades son parte de la organización en general es necesario algún grado de coordinación entre ellas para que la empresa sea efectiva.

Otra concepción es la de Narváez (s/f) indica que es la armonía entre todos los actos de una empresa, que facilita su funcionamiento y contribuye al éxito; es sincronizar los recursos y las acciones en las proporciones adecuadas, con el objetivo de subordinar los medios a los fines.

Instrumentos de gestión

Guzmán (2016) señala que son documentos técnico normativos que regulan el funcionamiento de la entidad de manera integral, incluyendo entre ellas a los Reglamentos de Organización y Funciones (ROF) los Manuales de

Organización y Funciones (MOF), el llamado Cuadro para Asignación de Personal (CAP), así como el Presupuesto Analítico de Personal.

Asimismo, los instrumentos de Gestión, son herramientas utilizadas por la Administración Pública sirven para realizar, de forma eficaz y eficiente, las acciones relacionadas con la función pública, de la ordenación del espacio y gestión de los recursos que les compete.

Cumplimiento de objetivos

El grado al cual una intervención pública o un actor del desarrollo opera de acuerdo a ciertos criterios/estándares/ pautas de acción o logra resultados de acuerdo a los planes establecidos

1.3. Justificación

La investigación va a permitir conocer las peculiaridades de los sistemas de implementación e incorporación de los TICs en las diversas entidades del estado y la manera cómo influye en el fortalecimiento de la relación sociedad tecnología. A modo de ejemplo podemos citar a la Oficina Nacional de Procesos Electorales – ONPE, la Superintendencia de Administración Tributaria – SUNAT, el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil – RENIEC, entre otros.

Sin embargo, debe tenerse presente que es mínima la cantidad de instituciones que cuentan con la implementación de manera uniforme, muy por el contrario la gran mayoría de casos de instituciones estatales – administración pública tienen un soporte informático muy variado, a pesar de tener características muy comunes.

Los procedimientos administrativos de manera paulatina y conforme transcurre el tiempo adquieren un carácter rutinario, circunstancia que crea la necesidad de implementar nuevas alternativas a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación que busquen brindar celeridad y buen servicio.

El presente estudio va a permitir conocer cuáles son los beneficios que generan en las instituciones estatales el uso de las tecnologías de la información y comunicación, y en base a ello poder tomar la mejor decisión que permita aprovechar la capacidad del personal humano cuyo trabajo se refleje en la calidad de servicio que brinde.

1.3.1. Justificación teórica

Para la ejecución de la presente investigación se revisó y analizo diversas teorías y conceptos básicos relacionados a tecnologías de la información y la gestión administrativa, esta investigación servirá de aporte para futuras investigaciones porque brinda datos reales que fueron obtenidos durante la investigación.

La información de esta investigación proporcionará aportes teóricos respecto a las variables, dado que esta investigación y se constituye como una herramienta de gestión, y podrá ser empleada en futuras investigaciones.

1.3.2. Justificación práctica

El presente trabajo de investigación obedece a la observación de las deficiencias que tiene la municipalidad distrital de paramonga para lograr la implementación de las TICs, teniendo en cuenta que éstas hoy en día constituyen un recurso indispensable que contribuye a brindar una atención idónea y con la celeridad que esperan los administrados. Puesto que se observa la inexistencia de estrategias que impliquen el cómo y dónde establecer los TICs para mejorar el proceso administrativo.

Esto se puede advertir en el incremento de reclamos correspondientes, situación que no puede dejarse de lado y muy por el contrario permite percibir la necesidad imperiosa del uso de las TICs como herramienta para satisfacer el acceso por parte de los administrados.

1.3.3. Justificación metodológica

Se espera que el método utilizado y la técnica empleada con los instrumentos respectivos, sean válidos y confiables al ser tomados por otros investigadores en otros trabajos. Entonces concluiremos que cuenta con justificación metodológica.

1.4. Problema

Las Tecnologías de la Información de la Comunicación - TIC son muy importantes en la actualidad, no solo en la Administración Pública sino en toda actividad humana, ya que gracias a estas estamos en contacto y comunicación con otras personas de nuestra comunidad, región, país o tal vez de todo el mundo.

La tecnología de la información y la comunicación (TIC); vienen jugando un papel central en nuestras sociedades, en diversos sectores las tecnologías son más simples y están al alcance de un mayor número de usuarios, aunque la fuerte heterogeneidad en capital e ingresos de las empresas, hace también que la varianza en el grado de utilización de las tecnologías de la información en América Latina pueda ser muy alta.

Las TIC son recursos de apoyo que permiten la simulación, la virtualización, el modelado, entre otras funciones, de sistemas reales, así como apoyo en funciones de docencia, evaluación y administración.

El uso de las TIC en la Administración pública efectúa cambios en la institución y al mismo tiempo provoca modificaciones tanto en los funcionarios como en los usuarios. Las principales ventajas de la utilización de la TIC en la Administración pública es brindar grandes beneficios y adelantos tecnológicos, potenciar a las personas y actores sociales, apoyar a las instituciones a presentar y ofrecer información a través de la Internet, impartir nuevos

conocimientos para los empleados a través de integración, trabajo en equipo, motivación, disciplina; fácil acceso a mucha información de todo tipo.

Al respecto Toro (2010) manifiesta que existe una relación muy estrecha entre la política nacional de modernización de la gestión pública y las TIC porque existe una deficiente planificación respecto a tecnologías de la información ya que solo lo consideran como un instrumento técnico y no como un mecanismo que contribuya a mejorar las funciones administrativas de la institución; que la visión de modernidad en la política está dirigido al cumplimiento de sus objetivos, siendo uno de ellos lograr el uso de las TICs a nivel nacional permitiendo el mayor beneficio de la población; la existencia del vínculo entre el desarrollo y uso de TICs permite aproximar al ciudadano con el estado ; correspondiendo a la entidad encargada del sistema de modernización realizar las acciones para el uso intensivo de las TICs a nivel general , previa coordinación con el ONGEI para instalar las plataformas correspondientes. (p. 15)

Es decir las TIC representan una buena alternativa en las organizaciones de hoy en día, donde un conjunto interdisciplinario de profesionales que se desempeñan como gerentes de las más diversas organizaciones, muestran versiones actualizadas y teóricamente sustentadas del conocimiento por medio de las diferentes innovaciones tecnológicas.

La administración se ha dado a la tarea de planear las funciones a realizar en las diferentes organizaciones, con el fin de ofrecer productos, bienes y servicios de calidad, que garanticen la satisfacción del cliente y el crecimiento interno de la misma. Para ello se planean las acciones a realizar, ultimando hasta el más mínimo detalle; teniendo en cuenta planes de contingencia en caso de que algo pueda fallar, y de esta manera velar que todos los procesos que se lleven a cabo avalen el éxito; por medio de la organización y la adecuada gestión de los recursos económicos, humanos y materiales; ejecutando las reglas y acciones planeadas de la manera más propicia y benéfica para todos, dirigiendo y controlando las actividades que se han planeado a realizar, analizando detalladamente los resultados obtenidos para corregir errores y efectuar procedimientos en pro de la satisfacción de los

involucrados. Gestionar es trabajar y buscar el máximo aprovechamiento de los recursos de la empresa, además de posicionar esta, como la mejor entre todas las del gremio, generar rentabilidad y ganancia tanto económica como en el servicio al cliente que es la satisfacción y la preferencia que su público interno y externo puedan tener con el servicio o los productos que esta organización les pueda ofrecer. Para que los resultados de esta gestión se den exitosamente el gerente y los demás integrantes de la entidad deben estar dispuestos al cambio, estar a la vanguardia de lo que sucede en la actualidad en cuanto a tecnología, economía, política, novedades en el mundo, entre otros, para estar actualizados y mediante esto tomar decisiones para el cambio, implementación y mejoramiento de los procesos, procedimientos, productos, servicios o bienes que se han venido trabajando como objeto social de la misma.

La gran necesidad de los gobiernos de la Región, como las municipalidades necesitan agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar y abaratar procesos y/o actividades del sistema público, por tal razón se considera oportuno utilizar en forma acelerada y sustancial las tecnologías de información y comunicación (en adelante TIC) para el desarrollo de aplicaciones cada vez más complejas, necesariamente apoyadas por arquitecturas dedicadas, especialmente diseñadas para trabajar de la manera más óptima, integrando sistemas, utilizando las mejores herramientas de gestión y desarrollando modelos adecuados a las necesidades de Gobierno, creando plataformas compatibles que resuelven temas como la interoperabilidad, compatibilidad, acceso, seguridad, entre otras.

El Gobierno Electrónico (en adelante GE) es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno. Bajo este punto de vista, el GE basa y fundamenta su aplicación en la Administración Pública, teniendo como objetivo contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana. El presente documento intenta dar una aproximación a

los elementos que componen el GE, elevar la importancia y el rol que cumple el adecuado manejo de la información dentro de la administración pública, suponiendo que un GE enmarcado en la Planificación Estratégica de cada institución y de la mano con las estrategias digitales y la modernización de cada Estado, puede llegar a ser la herramienta más eficiente y eficaz para entregar servicios rápidos y transparentes a los ciudadanos.

Por tal razón se propone elaborar la investigación titulada las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, 2016.

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, 2016?

1.4.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión instrumental de las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, 2016?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión estratégica de las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, 2016?

1.5 Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, 2016.

1.5.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la dimensión instrumental de las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, 2016.

Existe relación significativa entre la dimensión estratégica de las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, 2016.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, 2016.

1.6.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la dimensión instrumental de las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, 2016.

Determinar la relación que existe entre la dimensión estratégica de las tecnologías de la información y la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Paramonga, 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

2.1.1. Variable Tecnologías de la información

Cobo (2009), denomina a las tecnologías de la información y comunicación como “aquella agrupación de bienes y servicios que son el resultado del uso de los diversos aparatos y sistemas informáticos que están ligados a la función de almacenamiento, transformación o intercambio de la información” (p. 413)

Y se dimensionó en:

- 1.- Dimensión instrumental y considera los siguientes indicadores: a) Capacitación técnica, b) Infraestructura, c) Adquisición de conocimiento externo, d) Recursos tecnológicos, y e) Herramientas y técnicas utilizadas.
- 2.- Dimensión estratégica: y considera los siguientes indicadores: a) Generación de tecnología, b) Habilidades de Innovación, c) Equipos informáticos, d) Forma de acopio de información y e) Especialización.

2.1.2. Variable Gestión administrativa

Aranda (2009) manifiesta que “la gestión es la dirección racional de las acciones de una institución cuya tarea principal es la interpretación de los objetivos propuestos y convertirlos en acción por intermedio de sus funciones básicas, para lograr esos objetivos de acuerdo a la realidad de la organización” (p.37).

Y se dimensionó en:

- 1.- Dimensión Calidad del servicio y considera los siguientes indicadores: a) Tiempo de atención, b) Nivel profesional del personal, c) Evaluación del proceso para correctivos y d) Manejo de información.
- 2.- Dimensión Nivel organizacional y considera los siguientes indicadores: a) Manejo de información, b) Integración coordinada de áreas, c) Instrumentos de gestión, d) Cantidad de procesos realizados, e) Cumplimiento de objetivos, f) Planificación, g) Organización y h) Ejecución.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable: tecnologías de la información

| Dimensiones | Indicadores | Items | Niveles o Rangos |
|--------------------------------------|---------------------------------------|----------|------------------------------------|
| Instrumental | • Capacitación técnica | 1-3 | Muy en Desacuerdo (1). |
| | • Infraestructura | 4-6 | |
| | • Adquisición de conocimiento externo | 7-9 | En Desacuerdo (2) |
| | • Recursos tecnológicos | 10-12 | |
| | • Herramientas y técnicas utilizadas | 13-15 | Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) |
| Estratégica | • Generación de tecnología | 16-18 | |
| | • Habilidades de Innovación | 19-21 | |
| | • Equipos informáticos | 22-24 | Muy de Acuerdo (5) |
| | • Forma de acopio de información | 25-27 | |
| | • Especialización | 28-30 | |
| Tecnologías de la información | | 30 Ítems | 30-70 = Bajo |
| | | | 71-110 = Medio |
| | | | 110-150 = Alto |

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Tabla 2

Operacionalización de la variable: gestión administrativa

| Dimensiones | Indicadores | Items | Niveles o Rangos |
|-------------------------------|---|----------------|---|
| Calidad del servicio | • Tiempo de atención | 31-33 | Muy en Desacuerdo (1). En Desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De Acuerdo (4) Muy de Acuerdo (5) |
| | • Nivel profesional del personal | 34-36 | |
| | • Evaluación del proceso para correctivos | 37-39 40-42 | |
| | • Manejo de información | | |
| Nivel organizacional | • Integración coordinada de áreas | 43-45 | 36-84 = Bajo 85-132 = Medio 133-180 = Alto |
| | • Instrumentos de gestión | 46-48 | |
| | • Cantidad de procesos realizados | 49-51 | |
| | • Cumplimiento de objetivos | 52-54 | |
| | • Planificación | 55-57 | |
| | • Organización | 58-61 | |
| | • Ejecución | 62-63 | |
| • Control | 64-66 | | |
| Gestión administrativa | | 36 Ítems | |

Fuente: Elaboración Propia (2016)

2.3. Metodología

Al respecto Tamayo (1997), citado en Valderrama (2014) sostiene que “la metodología es la esencia del proyecto porque abarca aspectos descriptivos de las unidades materia de investigación, los instrumentos de investigación empleados, el procedimiento realizado y las técnicas aplicadas” (p. 163).

El método utilizado hipotético deductivo, para Sánchez y Reyes (2002), “define el método hipotético deductivo quien tiene como propósito fundamental probar la hipótesis planteada” (p. 33). El método hipotético deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica, tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia

Según Cortés e Iglesias (2004) esta investigación se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, ya que:

El eje de un proceso de investigación son los cálculos numéricos, además se emplea la observación del proceso y se realiza el acopio de información que va a ser estudiada para poder dar respuesta a las preguntas que se efectuaron como planteamiento de la investigación. El enfoque cuantitativo emplea el acopio de datos, los cálculos de parámetros, procesamiento de frecuencias y estadígrafos de la muestra de la población investigada, a fin de comprobar las hipótesis planteadas anticipadamente. En este enfoque a su vez, se manejan obligatoriamente exámenes estadísticos, se tiene que plantear un problema o tema de investigación, se establecen las interrogantes, se plasman los objetivos, se procede con el planteamiento de hipótesis, se seleccionan las variables y por medio de cálculos estadísticos se contrastan las hipótesis. Finalmente, mencionan los autores que este enfoque es empleado en métodos que por su esencia son conmensurables o cuantificables. (p. 10).

2.4. Tipo de estudio

Dada la problemática planteada en el presente trabajo, el estudio que corresponde realizar es una investigación de tipo básica. Al respecto, Landeau (2007) señala que:

La investigación básica tiene como fundamento llevarse a cabo con la finalidad de ampliar el conocimiento, sin fines prácticos inmediatos vale decir busca desarrollar un teoría a partir del estudio de otras publicaciones o principios. Su finalidad está enmarcada en conseguir un conjunto teórico. Está dirigida a describir el problema y lograr su solución que permita otorgar una validez general. (p. 55).

2.4.1. Niveles de investigación

En la presente investigación planteo el nivel descriptivo-correlacional.

Al respecto se cita a Valderrama (2014), quien afirma que el nivel de investigación descriptiva refiere que busca recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren para luego medirlas y relacionarlas (p. 168).

2.5. Diseño

Se aplicó el diseño no experimental transversal correlacional.

Durante el estudio no se manipulará ninguna de las variables, ni tampoco será posible alterar las condiciones del medio en el cual ocurre el hecho, limitándose a observar y registrar tal y como sucede en la realidad; así también se levantará la información requerida una sola vez durante la investigación.

Por tanto, en el estudio se empleará un diseño no experimental y transversal, a decir Hernández, Fernández, Baptista, (2016, p. 213), quienes afirman que “en los diseños transeccionales, el que investiga solo observa y reporta por única vez”. La investigación obedece al diseño correlacional porque permite medir el

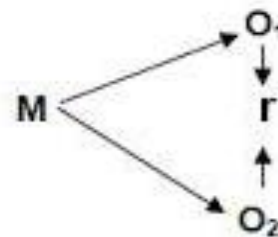
grado de relación entre las variables Tecnologías de la información y la Gestión administrativa; es decir, durante el desarrollo de la investigación, no se realizará un tratamiento experimental y la recolección de datos se realizará en un solo momento.

Una investigación “es transversal cuando recolectan datos en un solo momento; es decir, en un tiempo único además su propósito consiste en describir las variables para poder analizarlas y ver su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, *et.al*, 2016, p. 205), por lo afirmado podemos considerar que al aplicar este diseño lo que se busca es recoger información que tenga relación con el objeto de estudio.

En tal razón, se presenta el siguiente diseño,

Donde:

- M Muestra,
- V1 Tecnologías de la información
- V2 Gestión administrativa
- r Relación entre las variables.



2.6. Población y muestra

2.6.1. Población

Para Chávez (2007) “una población de estudio está referida al conjunto materia de investigación sobre el cual va recaer la aplicación de los instrumentos de recolección de datos para generalizar sus datos” (p.73). Su conformación está sujeta a características particulares que los permiten distinguirse unos de otros.

Sin embargo coincidiendo con lo señalado por Hernández et. al. (2016) “quienes señalan que la población constituye el grupo de investigación que han sido escogidos por poseer características comunes, que son factibles de estudio y a los cuales se aspira generalizar los resultados” (p.65)

A modo de resumen respecto a una población de estudio esta es cierta y tiene características muy comunes. Según Ramírez (1999) “una población está constituida por aquellos elementos que son identificados teniendo en cuenta un carácter específico que nos permite determinarlos” (p.43).

La población constituye un universo finito porque estuvo conformada por el personal administrativo de las diversas dependencias de la Municipalidad distrital de Paramonga en un número de 105 trabajadores.

Dado que en la presente investigación tanto la población como la muestra son iguales, en ese sentido se ha considerado como criterio de selección a toda la población.

2.6.2. Muestra

La muestra de la presente investigación es considerada de carácter censal debido a que se optó por seleccionar al 100 % de la población al considerarla un número manejable de sujetos. Respaldo que brinda Ramírez (1999) al indicar que “la muestra censal se caracteriza porque todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (p.65).

Por ello, se afirma que la población de estudio es censal por constituir de manera simultánea universo, población y muestra.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnicas

La presente investigación empleó como técnica de recolección de datos la aplicación de una encuesta, dirigida al personal administrativo de la Municipalidad distrital de Paramonga. La misma que sirvió para recoger información sobre la percepción respecto al grado de incidencia, implementación y logros de las tecnologías de la información y la gestión administrativa de la institución.

Sobre la encuesta ha de tenerse en cuenta lo señalado por Hernández, et.all, (2016), afirma:

Constituye el número de preguntas que se plantean respecto a cada una de las variables que son objeto de medición. Cada pregunta está relacionada a los diferentes aspectos que posee la variable. Es aquel documento escrito que emplea el investigador para poder recaudar la información que requiere sobre un fenómeno particular. Estos cuestionarios no solo son físicos, sino que también pueden ser electrónicos. (p. 115).

2.7.2. Instrumentos de recolección

En la presente investigación se utilizara un instrumento, y citamos a Valderrama (2014), quien considero que los instrumentos son:

El investigador debe seleccionar coherentemente los instrumentos que le permitan medir a las variables, y puede ser mediante formularios, pruebas de conocimientos, escalas de actitudes, escalas de Likert, semántico y de Guttman, lista de chequeo, inventarios, cuadernos de campo, fichas de datos para seguridad, etc. (p. 195).

Al respecto Arbaiza (2014), afirma que “es un cuestionario está conformado por número determinado de preguntas que son formuladas en función de los propósitos de la investigación, y pueden ser aplicados personalmente, vía correo postal o electrónico a los participantes” (p. 209)

En la presente investigación se utilizó como instrumento para recolectar información dos cuestionarios estructurados con preguntas para cada variable (66 en total). Las mismas que permitieron recoger información sobre la percepción del personal administrativo de la municipalidad distrital de Paramonga con respecto a la variable tecnologías de la información y comunicación y a su vez a sus dimensiones instrumental y estratégica. Así como también la variable gestión administrativa con sus dimensiones calidad del servicio y nivel organizacional.

Ficha Técnica 1:

| | |
|---------------------------|---|
| Nombre del instrumento: | Encuesta de tecnologías de la información |
| Autor: | Julio Cesar Tolentino Ocaña |
| Año: | 2016 |
| Técnica: | Encuesta |
| Tipo de instrumento: | Cuestionario tipo escala de Likert |
| Objetivo: | Evaluar el nivel de conocimiento sobre el uso de tecnologías de la información y comunicación |
| Población: | 105 personal administrativo |
| Ámbito de aplicación: | Municipalidad Distrital de Paramonga. Provincia de Barranca. Departamento de Lima. |
| Aplicación: | Directa |
| Tiempo de administración: | 30 minutos |
| Normas de aplicación: | El encuestado marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado |
| Numero de ítems: | 30 |

Ficha Técnica 2:

| | |
|-------------------------|--|
| Nombre del instrumento: | Encuesta de gestión administrativa |
| Autor: | Julio Cesar Tolentino Ocaña |
| Año: | 2016 |
| Técnica: | Encuesta |
| Tipo de instrumento: | Cuestionario tipo escala de Likert |
| Objetivo: | Evaluar el nivel de conocimiento sobre el proceso de la gestión administrativa |
| Población: | 105 personal administrativo |
| Ámbito de aplicación: | Municipalidad Distrital de Paramonga. |

| | |
|---------------------------|---|
| | Provincia de Barranca. Departamento de Lima. |
| Aplicación: | Directa |
| Tiempo de administración: | 30 minutos |
| Normas de aplicación: | El encuestado marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado |
| Numero de ítems: | 36 |

2.7.3. Validez

La validación de los instrumentos está dada por el juicio de expertos, quienes emitieron su veredicto de manera independiente.

Sobre los instrumentos de validación que permitan extraer conclusiones Arbaiza (2014), explicó sobre el tipo de juicio de expertos:

Para poder afirmar que un instrumento es válido, previamente debe ser evaluado por profesionales especializados que revisan de manera detallada cada una de las preguntas plasmadas en el instrumento, cotejando la pertinencia de ellas a la variable en cuestión. Para obtener un resultado de carácter significativo, es recomendable que la revisión lo efectuó un mínimo de tres profesionales especializados. (p. 195).

Tabla 3

Relación de juicio de expertos

| Nº | Experto | Grado Académico | Aplicabilidad |
|-----------|---------------------------------|----------------------------|---------------|
| Experto1 | Mg. Cristian Medina Sotelo | Magister Gestión Pública | Aplicable |
| Experto 2 | Mg. Samuel Rivera Castilla | Magister en Administración | Aplicable |
| Experto 3 | Mg. César Amador Garay Ghilardi | Magister en Administración | Aplicable |

Fuente: elaboración propia (2017)

2.7.4. Confiabilidad

Para poder explicar sobre la confiabilidad del instrumento, se tiene a Valderrama (2014) que indica “que la evaluación de confiabilidad que se realiza a cada una de las preguntas generalmente se tiene que recurrir a el coeficiente de Alfa de Cronbach, que posee valores entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula, y 1 representa confiabilidad total” (p. 218).

Tabla 4

Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach

| Valores | Nivel |
|-----------------|------------------------|
| De -1.00 a 0.00 | No es confiable |
| De 0.01 a 0.49 | Baja confiabilidad |
| De 0.50 a 0.75 | Moderada confiabilidad |
| De 0.76 a 0.89 | Fuerte confiabilidad |
| De 0.90 a 1.00 | Alta confiabilidad |

Nota: Se obtuvo del libro La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos de Soto Quiroz, Roger Ivan (2014).

Tabla 5

Análisis de confiabilidad de la variable 1: Tecnologías de la información

| Alfa de Cronbach | N de ítems |
|-------------------------|-------------------|
| ,945 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Análisis de confiabilidad de las dimensiones de Tecnologías de la información

| Dimensiones | N° de ítems | Alfa de Cronbach |
|---------------------|--------------------|-------------------------|
| Instrumental | 15 | ,818 |
| Estratégica | 15 | ,944 |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 6, la dimensión: Instrumental tiene una fuerte confiabilidad, la dimensión Estratégica tiene una alta confiabilidad. Así mismo en la tabla 5, la variable Tecnologías de la información tiene una Alta confiabilidad de **0,945**.

Tabla 7

Análisis de confiabilidad de la variable 2: Gestión administrativa

| Alfa de Cronbach | N de ítems |
|-------------------------|-------------------|
| ,931 | 36 |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8

Análisis de confiabilidad de las dimensiones de Gestión administrativa

| Dimensiones | N° de ítems | Alfa de Cronbach |
|-----------------------------|--------------------|-------------------------|
| Calidad del servicio | 12 | ,831 |
| Nivel organizacional | 24 | ,883 |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 8, las dimensiones: Calidad del servicio y Nivel organizacional, tienen una fuerte confiabilidad. Así mismo en la tabla 7, la variable Gestión administrativa tiene una alta confiabilidad de **0,931**.

Tabla 9

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| ,969 | 66 |

Fuente: Elaboración en SPSS 22 con datos obtenidos en la encuesta

Como se aprecia en la tabla 9 los instrumentos de evaluación tienen una alta confiabilidad ya que se ha obtenido el puntaje de 0,969.

2.8. Métodos de análisis

Arbaiza (2014), afirmo que: Los métodos de análisis consisten en realizar el procesamiento de los datos y es necesario definir los criterios, ordenarlos, elegir las herramientas estadísticas y el software informático que se utilizarán, introducir los datos en el programa escogido e imprimir los resultados. Si bien el análisis de los dos variables es diferente ósea cuantitativas o las cualitativas, ambos tipos de análisis pueden combinar en un mismo estudio. (p. 226).

Para el análisis de las variables se aplicó la estadística descriptiva-correlacional, con los resultados categorizados, que se muestran en tablas de frecuencia y gráficos.

Variable 1: Tecnologías de la información

30-70 = Bajo

71-110 = Medio

110-150 = Alto

Variable 2: Gestión administrativa

36-84 = Bajo

85-132 = Medio

133-180 = Alto

Para poder probar la hipótesis se empleó el estadístico inferencial de Rho de Spearman, con un 95% de confianza en que la correlación sea verdadera y un 5% de probabilidad de existencia de error (nivel de significancia igual a 0.05).

En cuanto a Rho Spearman: “Es un coeficiente utilizado para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las considera ordinales” (Hernández, *et. all.*, 2016, p. 480).

Tabla 10

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

| Valores | Interpretación |
|------------------|--------------------------------|
| De -0.91 a -1.00 | Correlación muy alta |
| De -0.71 a -0.90 | Correlación alta |
| De -0.41 a -0.70 | Correlación moderada |
| De -0.21 a -0.40 | Correlación baja |
| De 0.00 a -0.20 | Correlación prácticamente nula |
| De 0.00 a 0.20 | Correlación prácticamente nula |
| De 0.21 a 0.40 | Correlación baja |
| De 0.41 a 0.70 | Correlación moderada |
| De 0.71 a 0.90 | Correlación alta |
| De 0.91 a 1.00 | Correlación muy alta |

Nota: Tomado de La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos por Soto (2015).

2.9 Aspectos éticos

Para la elaboración de este trabajo de investigación se cumplió con todos los criterios establecidos por la Universidad César Vallejo, quien sugiere a través de su formato el camino y pautas a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha tenido en cuenta en respetar la autoría de la información bibliográfica, es por ello que se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de la editorial y la parte ética que éste conlleva.

Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, habiéndose teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a una persona "autor" de un artículo científico. Asimismo, de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como también el proceso de revisión por juicio de expertos a fin de validar los instrumentos de investigación, mediante el cual pasan todas las investigaciones para su validación antes de ser aplicadas. Finalmente cabe indicar que se ha cumplido con las normas establecidas por el APA.

III. Resultados

3.1. Resultados estadísticos descriptivos

Después de la obtención de los datos a partir de los instrumentos antes descritos, se procedió al análisis de los mismos, en primera instancia se presentan los resultados generales con relación a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva, para luego abordar la prueba de hipótesis tanto general y específica

Descripción de los niveles de la variable 1: Tecnologías de la información

Tabla 11

Distribución porcentual del nivel de tecnologías de la información

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 21 | 20.0 |
| Medio | 73 | 69.5 |
| Alto | 11 | 10.5 |
| Total | 105 | 100,0 |

Nota: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

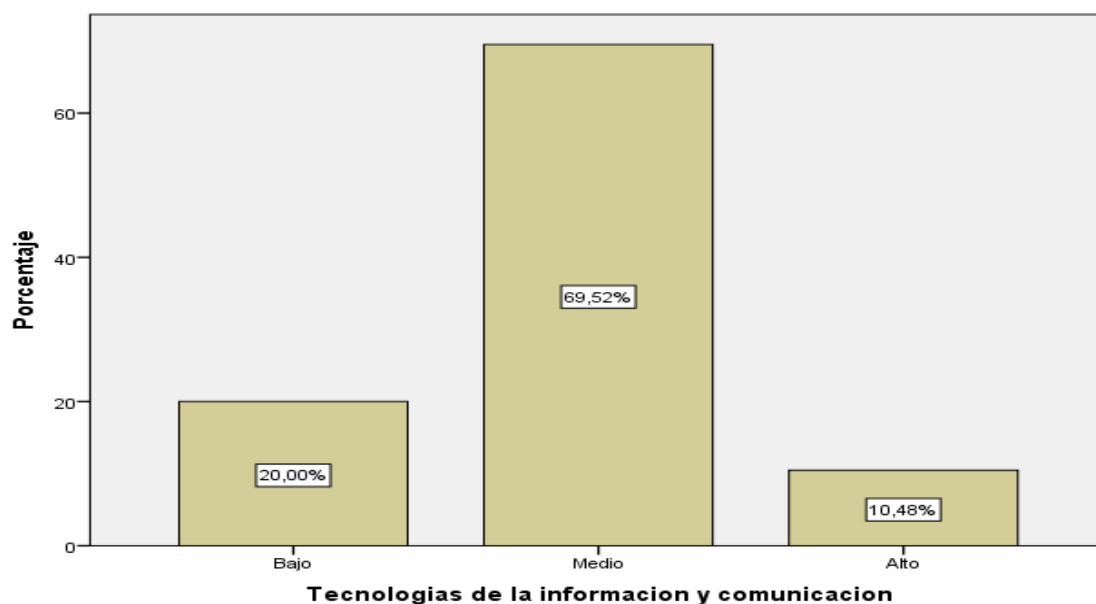


Figura 1 Distribución porcentual de las Tecnologías de la información

En la tabla 11 y figura 1 de la variable 1, se ha presentado un 20% (21) en el nivel bajo, un 69.5% (73) en el nivel medio y 10.5% (11) corresponde al nivel alto del personal de la municipalidad distrital de Paramonga.

Descripción de los niveles de la variable 2: Gestión Administrativa

Tabla 12

Distribución porcentual del nivel de gestión administrativa

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 16 | 15.2 |
| Medio | 63 | 60.0 |
| Alto | 26 | 24.8 |
| Total | 105 | 100,0 |

Nota: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

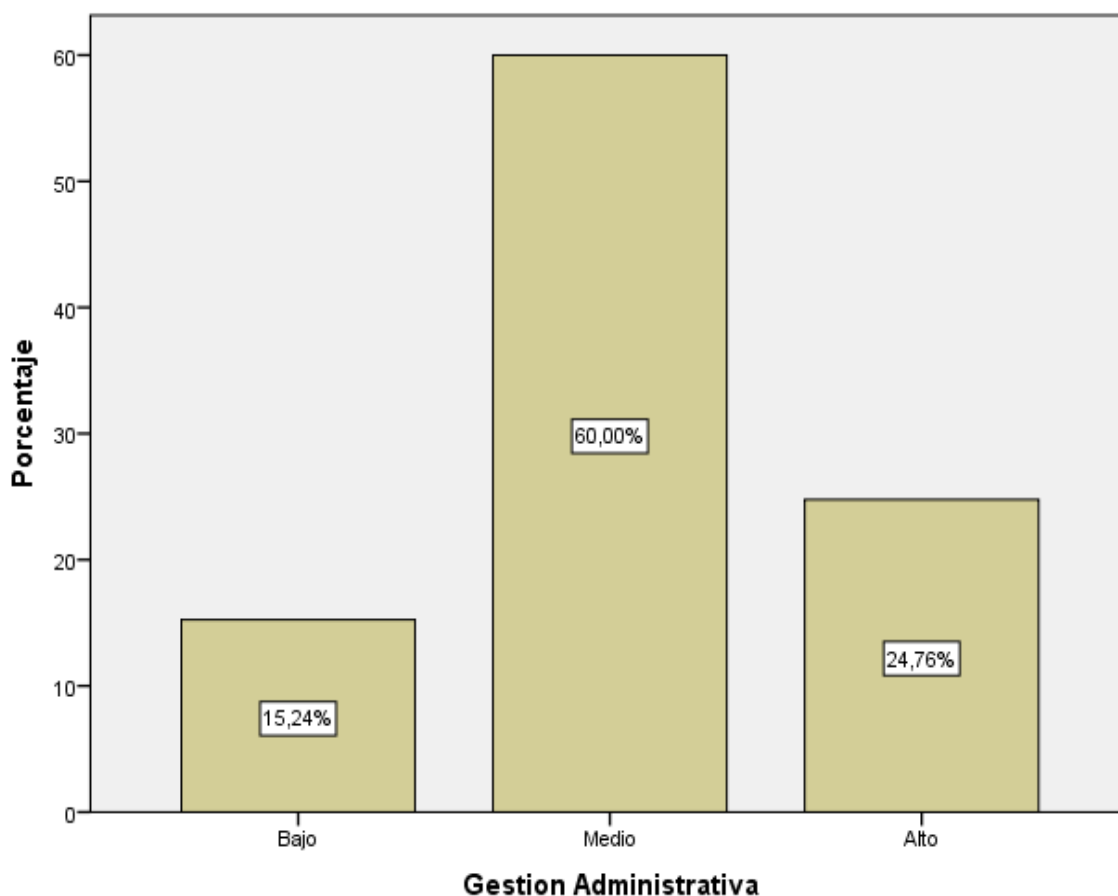


Figura 2 Distribución porcentual de la variable Gestión Administrativa

En la tabla 12 y figura 2 de la variable 2, se ha presentado un 15.2% (16) en el nivel bajo, un 60% (63) en el nivel medio y 24.8% (26) corresponde al nivel alto del personal de la municipalidad distrital de Paramonga.

Descripción de los niveles de la dimensión 1: Instrumental

Tabla 13

Distribución porcentual del nivel de la dimensión Instrumental

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 21 | 20.0 |
| Medio | 57 | 54.3 |
| Alto | 27 | 25.7 |
| Total | 105 | 100,0 |

Nota: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

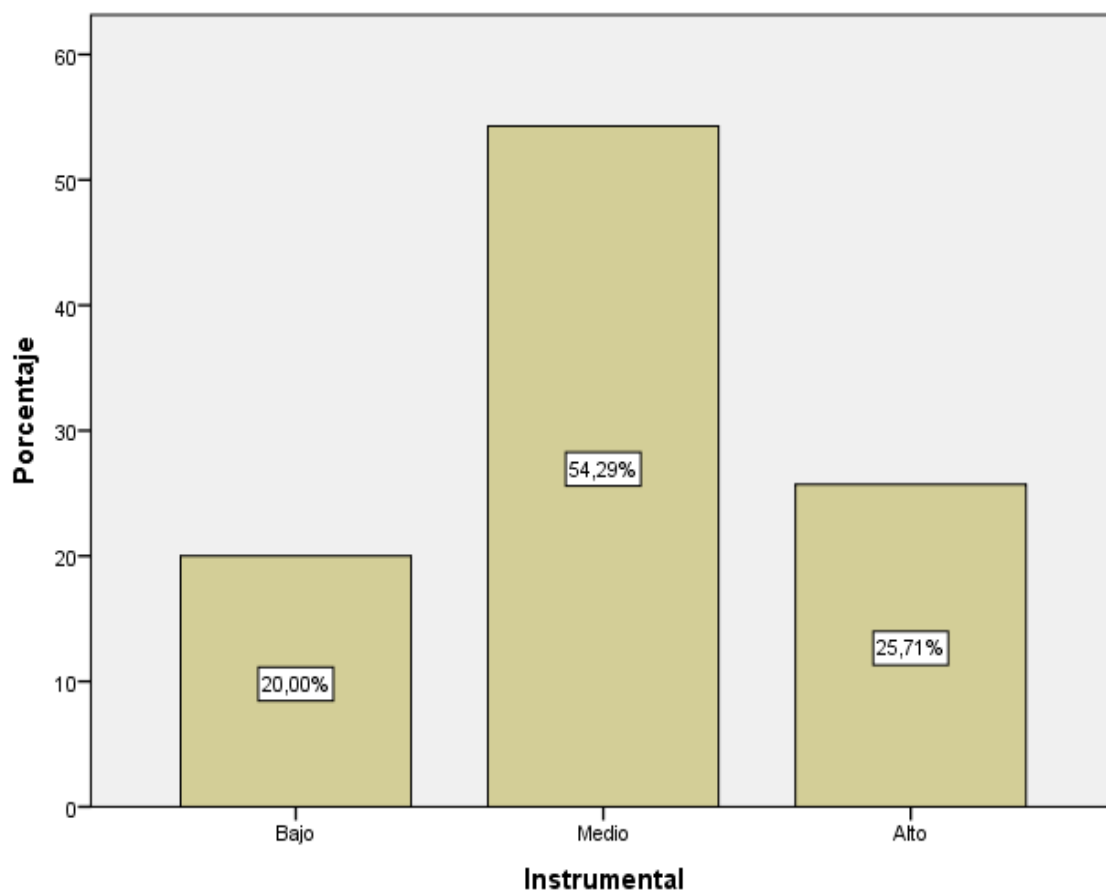


Figura 3 Distribución porcentual de la dimensión instrumental

En la tabla 13 y figura 3 de la dimensión 1, se ha presentado un 20% (21) en el nivel bajo, un 54.3% (57) en el nivel medio y 25.7% (27) corresponde al nivel alto del personal de la municipalidad distrital de Paramonga.

Descripción de los resultados de la dimensión 2: Estratégica

Tabla 14

Distribución porcentual del nivel de la dimensión estratégica

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 21 | 20.0 |
| Medio | 63 | 60.0 |
| Alto | 21 | 20,0 |
| Total | 105 | 100,0 |

Nota: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

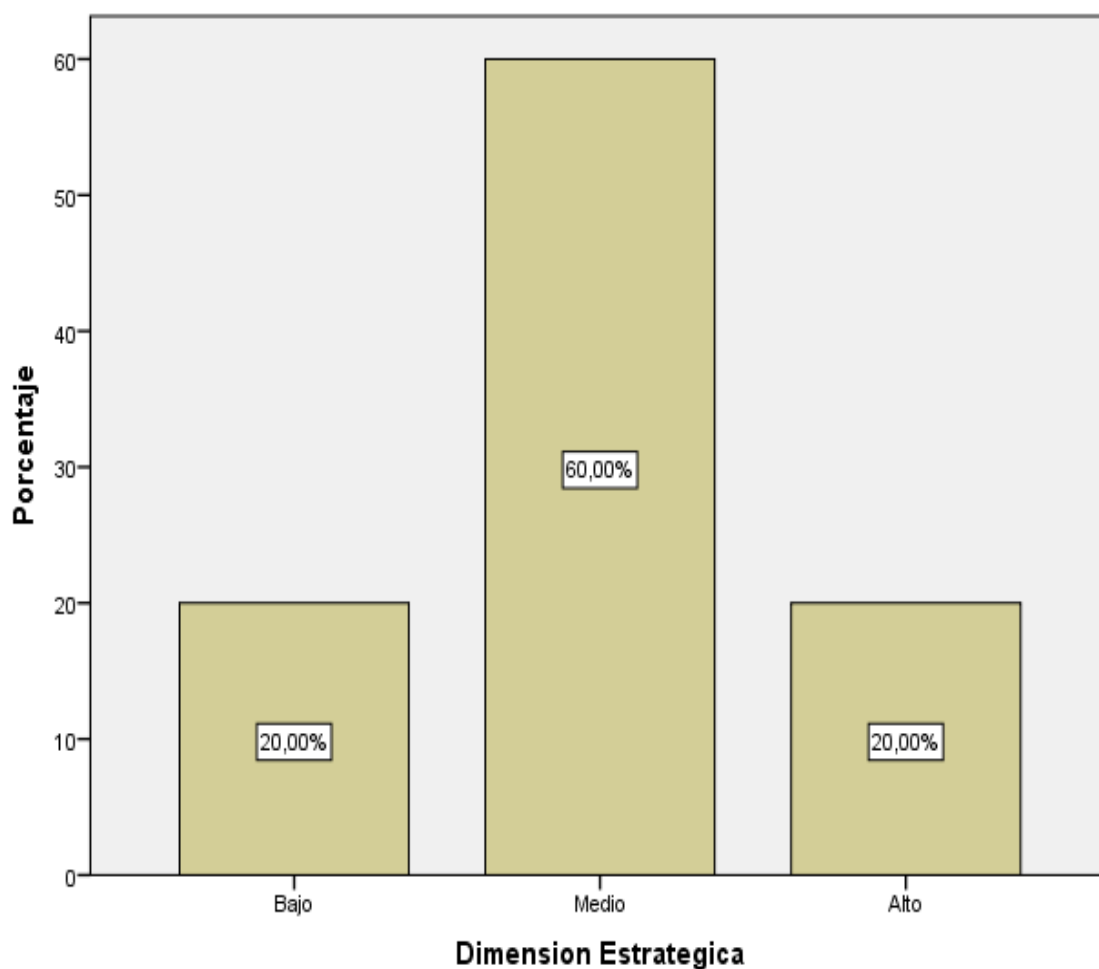


Figura 4 Distribución porcentual de la dimensión estratégica

En la tabla 14 y figura 4 de la dimensión 2, se ha presentado un 20% (21) en el nivel bajo, un 60% (63) en el nivel medio y 20% (21) corresponde al nivel alto del personal de la municipalidad distrital de Paramonga.

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes sobre tecnología de la información y gestión administrativa

| Tecnología de la información | Gestión administrativa (agrupado) tabulación cruzada | | | | | | Total | |
|------------------------------|--|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|------------|-------------|
| | Bajo | | Medio | | Alto | | fi | % |
| | fi | % | fi | % | fi | % | | |
| Bajo | 10 | 47.6% | 11 | 52.4% | 0 | 0% | 21 | 20.0% |
| Medio | 0 | 0% | 52 | 71.2% | 21 | 28.8% | 73 | 69.5% |
| Alto | 6 | 54.5% | 0 | 0% | 5 | 45.5% | 11 | 10.5% |
| Total | 16 | 15.2% | 63 | 60.0% | 26 | 24.8% | 105 | 100% |

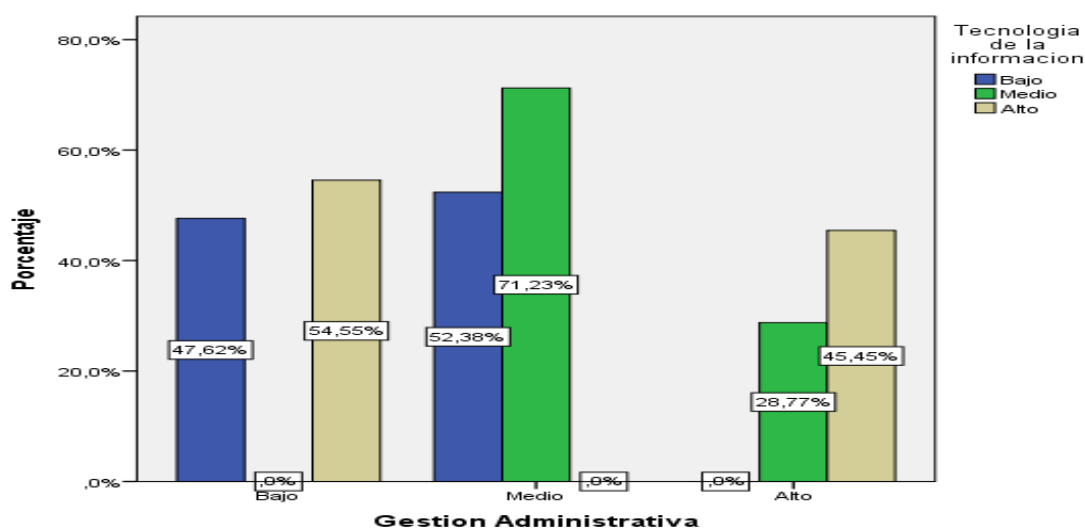


Figura 5 Distribución de la frecuencia de la tecnología de la información y gestión administrativa.

La tabla 15 y figura 5 muestran la descripción referente a las variables tecnología de la información y gestión administrativa, donde se observa:

El 47.6 % de personal obtiene como nivel bajo de tecnología de la información y gestión administrativa. Y el 52.4% del personal que tiene nivel bajo de tecnología de la información y de gestión administrativa. El 71.2 % de personal obtiene como nivel medio de tecnología de la información y gestión administrativa. Y el 28.8% del personal que tiene nivel medio de tecnología de la información y nivel alto de gestión administrativa. El 54.5 % de personal obtiene como nivel alto de tecnología de la información y baja gestión administrativa. Y el 45.5% del personal que tiene nivel alto de tecnología de la información y gestión administrativa.

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la dimensión instrumental y gestión administrativa

| Dimensión Instrumental | Gestión administrativa (agrupado) tabulación cruzada | | | | | | Total | |
|------------------------|---|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|------------|-------------|
| | Bajo | | Medio | | Alto | | fi | % |
| | fi | % | fi | % | fi | % | | |
| Bajo | 10 | 47.6% | 11 | 52.4% | 0 | 0% | 21 | 20.0% |
| Medio | 0 | 0% | 42 | 73.7% | 15 | 26.3% | 57 | 54.3% |
| Alto | 6 | 22.2% | 10 | 37.0% | 11 | 40.7% | 27 | 25.7% |
| Total | 16 | 15.2% | 63 | 60.0% | 26 | 24.8% | 105 | 100% |

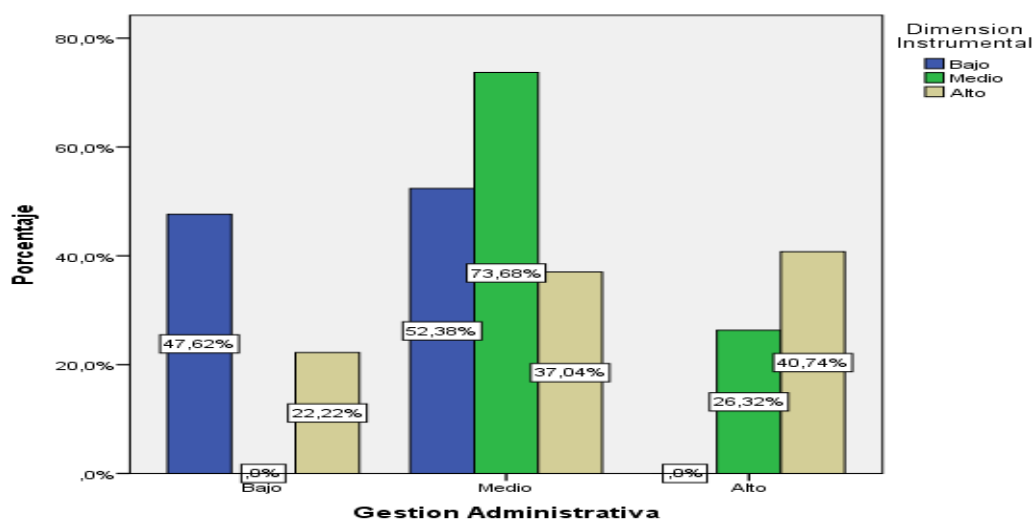


Figura 6 Distribución de la frecuencia de la dimensión instrumental y gestión administrativa

La tabla 16 y figura 6 muestran la descripción referente a la dimensión instrumental y gestión administrativa, donde se observa:

El 47.6 % de personal obtiene como nivel bajo de la dimensión instrumental y gestión administrativa. Y el 52.4% del personal que tiene nivel bajo de la dimensión instrumental y de gestión administrativa. El 73.7 % de personal obtiene como nivel medio de la dimensión instrumental y gestión administrativa. El 26.3% del personal que tiene nivel medio de la dimensión instrumental y nivel alto de gestión administrativa. El 22.2 % de personal obtiene como nivel alto de la dimensión instrumental y bajo nivel de la gestión administrativa. Y el 37% del personal que tiene nivel alto de la dimensión instrumental y nivel medio de la gestión administrativa. Y el 40.7% tienen nivel alto de la dimensión instrumental y gestión administrativa.

Tabla 17

Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la dimensión estratégica y gestión administrativa

| Dimensión Estratégica | Gestión administrativa (agrupado) tabulación cruzada | | | | | | Total | |
|--------------------------|---|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|------------|-------------|
| | Bajo | | Medio | | Alto | | fi | % |
| | fi | % | fi | % | fi | % | | |
| Bajo | 10 | 47.6% | 11 | 52.4% | 0 | 0% | 21 | 20.0% |
| Medio | 0 | 0% | 42 | 66.7% | 21 | 33.3% | 63 | 60.0% |
| Alto | 6 | 28.6% | 10 | 47.6% | 5 | 23.8% | 21 | 20.0% |
| Total | 16 | 15.2% | 63 | 60.0% | 26 | 24.8% | 105 | 100% |

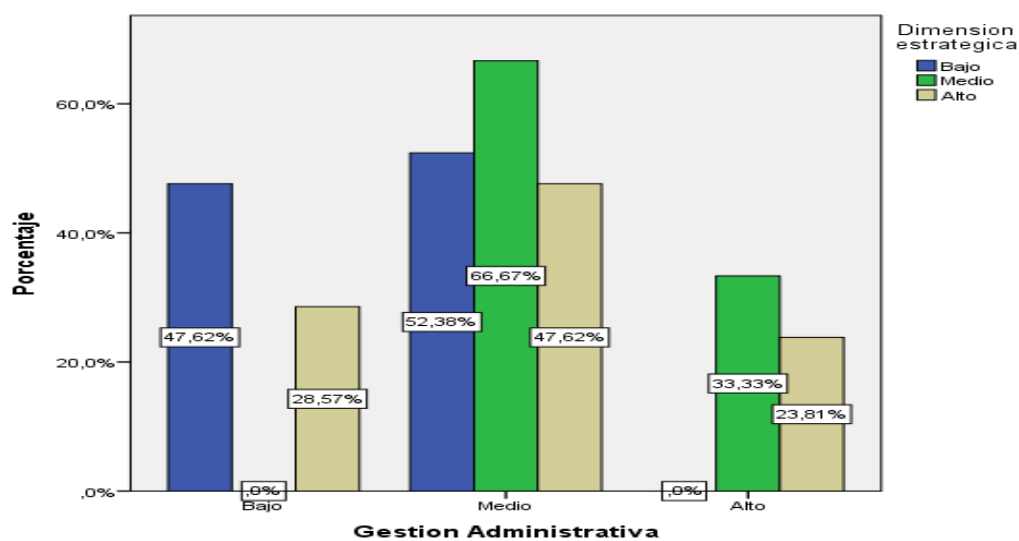


Figura 7 Distribución de la frecuencia de la dimensión estratégica y gestión administrativa

La tabla 17 y figura 7 muestran la descripción referente a la dimensión estratégica y gestión administrativa, donde se observa:

El 47.6 % de personal obtiene como nivel bajo de la dimensión estratégica y gestión administrativa. Y el 52.4% del personal que tiene nivel bajo de la dimensión estratégica y de gestión administrativa. El 66.7 % de personal obtiene como nivel medio de la dimensión estratégica y gestión administrativa. El 33.3% del personal que tiene nivel medio de la dimensión estratégica y nivel alto de gestión administrativa. El 28.6 % de personal obtiene como nivel alto de la dimensión estratégica y baja gestión administrativa. Y el 47.6% del personal que tiene nivel alto de la dimensión estratégica y nivel medio gestión administrativa. Y el 23.8% tienen nivel alto de la dimensión estratégica y gestión administrativa.

3.2 Contratación de hipótesis

3.2.1 Prueba de hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga

H_1 : Existe relación significativa entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0,05$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq \alpha$; se falla en rechazar la hipótesis nula.

Tabla 18

Coefficiente de correlación de Rho Spearman de las variables tecnologías de la información y gestión administrativa

| | | | Tecnologías de la información | Gestión administrativa |
|--------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Rho Spearman | Tecnologías de la información | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,301** |
| | | Sig. (bilateral) | | .002 |
| | | N | 105 | 105 |
| | Gestión administración | Coefficiente de correlación | ,301** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .002 | |
| | | N | 105 | 105 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

En la tabla 18 se observa los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de una relación $r = 301^{**}$ entre las variables: Tecnologías de la información y gestión administrativa, resultados que indican que existe una correlación positiva débil.

La significancia de ($p = 0,002 < 0.05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir,

existe relación significativa entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión instrumental y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión instrumental y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0,05$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq \alpha$; se falla en rechazar la hipótesis nula.

Tabla 19

Coefficiente de correlación de Rho Spearman de la dimensión instrumental y gestión administrativa

| | | | Dimensión instrumental | Gestión administrativa |
|--------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|------------------------|
| Rho Spearman | Dimensión Instrumental | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,302** |
| | | Sig. (bilateral) | | .001 |
| | | N | 105 | 105 |
| | Gestión administración | Coefficiente de correlación | ,302** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .001 | |
| | | N | 105 | 105 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

En la tabla 19 se observa los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de una relación $r = 302^{**}$ entre la Dimensión instrumental y la gestión administrativa, resultados que indican que existe una correlación positiva débil.

La significancia de ($p = 0,001 < 0.05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, existe relación

significativa entre la dimensión instrumental y la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Paramonga.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión estratégica y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión estratégica y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0,05$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq \alpha$; se falla en rechazar la hipótesis nula.

Tabla 20

Coefficiente de correlación de Rho Spearman de la dimensión estratégica y gestión administrativa

| | | | Dimensión estratégica | Gestión administrativa |
|--------------|------------------------|-----------------------------|-----------------------|------------------------|
| Rho Spearman | Dimensión estratégica | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,216** |
| | | Sig. (bilateral) | | .027 |
| | | N | 105 | 105 |
| | Gestión administración | Coefficiente de correlación | ,216** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .027 | |
| | | N | 105 | 105 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

En la tabla 20 se observa los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de una relación $r = 216^{**}$ entre la Dimensión estratégica y la gestión administrativa, resultados que indican que existe una correlación positiva débil.

La significancia de ($p = 0,027 < 0,05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, existe relación significativa entre la dimensión estratégica y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga.

IV. Discusión

De acuerdo a la prueba de hipótesis general: Existe relación significativa entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, el resultado respecto a la relación entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, presentó una correlación positiva débil ($Rho=0,301 < a p=0.002$) entre estas dos variables. Este resultado coincide con el planteamiento de Joo (2004), quien afirma en su investigación que las tecnologías de información como el software educativo a la venta, software que por su costo muchas veces no es adquirido y que muchos maestros con la tentación de usarlos, por contar con los medios, compran los software de manera personal difiriendo muchas veces con la gestión administrativa. Lo que reafirma con expuesto con nuestra investigación que a pesar que hay correlación pero es débil, ya que las encuestas nos indican que no existen criterios claros para evaluar los programas del mercado y quienes tienen la responsabilidad de hacerlo no son profesores, sino técnicos del área. Y desde esta premisa existen otros factores como el software que se evalúa busca ser aplicado, usado, no tiene el parámetro de que debe construir implicando en el gestor que el profesor esté en la capacidad de generar estrategias que favorezcan procesos de transferencia que no hemos evidenciado en la evaluación de documentos.

En relación a lo planteado por Mesa (2014) se corrobora que existen esfuerzos aislados para la implementación de algunas diseños de políticas públicas sin embargo estas no son factibles principalmente por el aspecto económico .

También no debe dejarse de lado lo expuesto por Prieto (2013) puesto que se comprueba que una mejor atención a la ciudadanía es viable teniendo en consideración sus requerimientos, necesidades y derechos a través de mecanismos implementados respecto al uso de tecnologías que permitan la celeridad de la administración.

Obtiene relevancia cuando Segovia (2013) señala que para hablar de uso de tecnologías debe contarse con plataformas virtuales implantados en la institución y que éstas permitan satisfacer los requerimientos y mejoras del personal.

Es necesario considerar lo vertido por Esteban (2015) puesto que en un escenario mas alentador el uso de las TICs repercutira directamente en la transparencia y celeridad adminsitrativa.

Que se cumple lo señalado por Balcof (2013) al afirmar que generalmente los gobernantes no reaccionan al cambio que se esta generando por el uso de las TICs. Puesto que desconocen el poder que el manejo de éstas generan , dejando pasar asi una gran oportunidad de transformar la administracion publica.

Además urge lo dispuesto por Nakano (2014) puesto que el uso de las TICs se complementa con el talento humano para poder alcanzar un sistema de gobernanza acorde a los cambios tecnológicos para obtener mejores beneficios e impulsar el posicionamiento de la institución.

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre los instrumentos de las tecnologías de la información y la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Paramonga, el resultado respecto a la relación entre la dimensión instrumental y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, presentó una correlación positiva débil ($Rho=0,302 < a p=0.001$) entre estas dos variables. Alva (2011), plantea en su investigación que las Tecnologías de Información y Comunicación, en Gestión en Maestría, influyen como instrumentos eficaces en la Capacitación de los Maestritas, hallándose evidencias correlación parcial. Concluyendo que la Tecnologías de información tienen relación significativa con los instrumentos que favorecen al personal que incursiona en el área, agilizando el proceso sistemático de la institución y favoreciendo directamente al usuario. Pero a la vez existen diversos factores que fortalezcan esta iniciativa contando con la logística necesaria y la capacitación correspondiente que no siempre es eficiente en las instituciones estatales.

Se corrobora lo señalado por Mendez, Oneeglio y Pando (2014) debido a que no basta que el Estado haya reconocido la implementación del uso de TICs como un instrumento de soporte que permite lograr un trabajo eficaz y

profesional, sino que resulta imperativo el surgimiento de normas que guíen el procedimiento de la manera de realizar la adquisición de éstas TICs que permiten la consecución de este logro. Asimismo, sería más favorable centralizar el proceso de adquisición de estos bienes y servicios puesto que por el gran volumen disminuirían los costos y beneficiaría a una mayor cantidad de instituciones.

Adquiere relevancia lo indicado por Guido (2011) ya que el aspecto tecnológico constituye un instrumento que se encuentra dentro de los objetivos de la institución y, que el software solo es un bien simbólico, pero su sola incorporación no genera cambios importantes debiendo ir acompañado de diversos factores para lograr la modificación que se desee.

Cobra vital importancia lo planteado por Parra (2014), debido a que la incorporación de las TIC como instrumentos, permite el acceso a la información y contribuye a desarrollar diferentes tareas, a su vez, conlleva a cambios relevantes en la forma como las personas se comunican e investigaban.

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre las estrategias de las tecnologías de la información y la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Paramonga, respecto a la relación entre la dimensión estratégica y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, presentó una correlación positiva débil ($Rho=0,216 < a p=0.027$) entre estas dos variables. Para Orate y Peyrin (2004) plantea que los sistemas de información constituyen uno de los aspectos estratégicos para toda institución, agregando que la organización debe tener en cuenta al realizar la planificación estratégica, como por parte de los distintos usuarios de la empresa fomentando una política de información y motivación dentro de la empresa logrando una ventaja competitiva sostenible en el tiempo. Lo que concluye que desarrollar e implantar los sistemas de información estratégicos debe realizarse por parte de la institución evaluando los distintos métodos de satisfacción, y considerando las tecnologías de información disponibles en el mercado, por eso la correlación de la investigación es positiva débil ya que si no se define la proyección, el uso debido y la infraestructura adecuada puede llegar a colapsar desarrollo institucional.

Resulta indispensable ejecutar lo prescrito por Muñoz (2012) puesto que al corroborarse que el grado de conocimiento del personal sobre aspectos de informática es precario se debe de estructurar y programar que estén relacionados a solucionar esta problemática sobre manejo y acceso de información.

Asimismo se corrobora lo expuesto por Díaz, Romero, Quiñonez, Agapito y Wong (2012) ya que gran parte del problema sobre el poco uso de las TICs es el factor económico para su adquisición ,por ello en el sector público debe darse la consolidación de requerimientos de compras que estén referidas a tecnologías de comunicaciones como una estrategia de servicios de gestión informática a nivel nacional que permita mayor beneficios y proliferación del uso de TICs.

V. Conclusiones

Primera: Se determina que existe una correlación positiva débil ($Rho=0,301 < a$ $p=0.002$) entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga. Dicho resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que se concluye que existe relación significativa entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga.

Segunda: Se ha obtenido como resultado que existe una correlación positiva débil ($Rho=0,302 < a$ $p=0.001$) entre la dimensión instrumental y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga. Dicho resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que se concluye que existe relación significativa entre la dimensión instrumental y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga.

Tercera: Existe una correlación positiva débil entre la dimensión estratégica considerado en las tecnologías de información y comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga. Los resultados estadísticos nos indicaron que existe un coeficiente de correlación $\rho=0,216$, un nivel de significación de $0,027$, donde $p < 0,01$. Dicho resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que se concluye que existe relación significativa entre la dimensión estratégica y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga.

VI. Recomendaciones

- Primera: Establecer parámetros de gestión con respecto a las tecnologías de la información para facilitar el uso e inclusión dentro de la institución estableciendo tendencias de un mejor uso y proyección en beneficio de los colaboradores y usuarios.
- Segunda: Sensibilizar y concientizar a todo el personal de la municipalidad distrital de Paramonga sobre el uso y aplicación de las Tecnologías de Información y comunicación recalcándoles que les va a permitir lograr un trabajo de mejor calidad, a menor costo y en el menor tiempo. Debiendo ser monitoreado por el área administrativa, para lograr afianzar el desarrollo y crecimiento profesional que contribuya en la mejora de todos los desafíos de las instituciones públicas.
- Tercera: La institución debe flexibilizarse en el desarrollo de su gestión, permitiendo que las actividades de capacitación establecidas anualmente mediante el uso de las tecnologías como; el uso del correo electrónico, sistemas informáticos para fomentarlo a todos los niveles en las distintas dependencias como redes de apoyo internas e internas creando nuevos canales de interacción entre áreas de desarrollo que favorezcan a los usuario de la localidad y de provincias

VII. Referencia

- Adell, J. (2010). Tendencias en educación en la sociedad de la tecnología de la información. *Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, nº 7 España. Recuperado el 21 de Mayo de 2014, de <http://nti.uji.es/~jordi>
- Albretch, K. (2013). *Calidad del servicio*. México: Limusa.
Recuperado de:
<http://restauranteconcalidad.jimdo.com/bibliograf%C3%ADa/>
- Alvarado, O. (2003). *Gestión Educativa Enfoque y Procesos*. Lima, Perú: Universidad de Lima.
- Aquino, J y Arecco, M (1996). *Recursos Humanos*. Buenos aires: Macchi.
- Aranda, I. (2009). *Emociones capacitaciones*. Su gestión en el desarrollo de personas: coaching, liderazgo, educación. Colombia: Rache.
- Arbaiza, R. (2014). El cuestionario. *Métodos de Investigación Avanzada*. Barcelona: Ediciones Paidós. Ibérica. S. A.
- Balcof, J. (2013). *Soluciones de e-government para administraciones abiertas. Caso: municipalidad de San Nicolás – Argentina*. (Tesis para obtener el grado de magíster). Buenos Aires, Argentina.
- Bates, T. (2001), *Cómo gestionar el cambio tecnológico*, Barcelona: Gedisa/ UOC.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación. Segunda edición Pearson. Educación*. Recuperado de:
http://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&hl=es
- Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicio*. Un enfoque de integración del cliente a la empresa. México: Mc Graw-Hill.
- Blake, O. (2001). *La capacitación técnica. Un recurso dinamizador de las organizaciones*. Buenos Aires: EPSO.

- Cabero, J. (1998). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas. En Lorenzo, M. y otros (coords): Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales.* Granada, España: Grupo Editorial Universitario.
- Cabero, J. (2002). *Tecnología educativa. Diseño y utilización de medios en la enseñanza.* Barcelona: Paidós.
- Cabero, J. (2007). *Las nuevas tecnologías en la sociedad de la información.* Madrid: McGrawHill.
- Castilla, C. (2011). *Implicancias de las tecnologías de la información en la gestión del sistema empresa.* (Tesis para obtener el grado de Doctor). Madrid, España.
- Chávez, N. (2007) *Introducción a la Investigación Educativa.* Maracaibo: La Universidad del Zulia.
- Chiavenato, I. (2000). *Planificación Estratégica. Planificación - herramienta Útil para la visualización del futuro.* Sevilla, España: Alhucema.
Recuperado desde: <http://www.monografias.com/trabajos32/planificacion-estrategica/planificacion-estrategica>
- Chiavenato, I. (2003). *Criterios de Evaluación.* Buenos Aires, Argentina: Albatros
- Cobo, J. (2009). *El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento.* México: Facultad latinoamericana de ciencias sociales.
- Cortés, M., y Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación.* Ciudad del Carmen , Campeche, México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Del Moral, A., Pazos, J., Rodríguez, E., Rodríguez, A. y Suarez, S. (2007). *Gestión del conocimiento.* Mexico: International Thomson.

- Dean, J. (2003). *Gestión del conocimiento, y de la tecnología. Proceso de datos Simplificado sobre Racimos Grandes*. España: McGraw- Hill Iberoamericana.
- Díaz, A., Romero, C. , Quiñonez, J., Agapito, J. y Wong, R. (2012). *Planeamiento estratégico del servicio de gestión informática para el sector salud en el Perú*. (Tesis para obtener el grado de magíster). Lima, Peru.
- Escobar, N. (2007). *La práctica profesional docente desde la perspectiva de los estudiantes practicantes y tutores*. Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Esteban, J. (2015). *Ciudades digitales. Las tecnologías de la información y comunicación en los gobiernos locales. Los casos Junín, Mercedes, y Tigre* (Tesis para obtener el grado de magíster). Buenos Aires, Argentina.
- Ezquerro, J. (2010). *Nivel de conocimiento de personal y uso de las tecnologías de la información y comunicaciones en la minera Barrick - lagunas del norte del distrito de Quiruvilca, provincia de Santiago de Chuco, región la libertad en el año 2010*. Chimbote, Peru.
- Guido, L. (2011). *Tecnologías de información y comunicación, universidad y territorio. Construcción de "Campus Virtuales" en Argentina*. (Tesis para optar el grado de Doctor con mención en ciencias sociales). Universidad Nacional de Quilmes. Argentina.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed. ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2016). *Metodología de la investigación* (6ta ed. ed.). México: Mc Graw-Hill.
- James, P. (2004). *Gestión de Calidad*. Buenos Aires: Argentina: Sigmar.
Recuperado desde: <http://www.robertexto.com/archivo1/liderazgo.htm>
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación* 1ª Ed. Editorial

Alfa Venezuela.

Ministerio de Hacienda y Función Pública (2007). *Magerit: Metodología de Análisis y Gestión de Riesgos de los Sistemas de Información*. España: PAE.

Marqués, J. (2001). *Las TIC y sus aportaciones a la Sociedad*. España: Departamento de Pedagogía, Facultad Educación: <http://peremarques.pangea.org/tic.htm>.

Melnick, D., y Pereira, M. (2006). *Bases para la Administración Financiera: Organización y Servicios*. Argentina: Alfagrama.

Mesa, C. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú*. (Tesis para obtener el grado de magíster). Lima, Peru.

Mireles, M. y Montemayor, A. (1992). *Aplicación del enfoque de la teoría general de sistema en la enseñanza de las ciencias sociales (Historia de México); en el nivel medio básico*. (Tesis para optar el grado de maestría). Universidad autónoma de Nuevo León. México.

Morín, J. y Seurat, R. (1987) *Gestión de los Recursos Tecnológicos*. Madrid: Clásicos COTEC 3. Fundación COTEC para la Innovación Tecnológica.

Mumford, L. (2000). *Técnica y Civilización*. Madrid: Alianza Editorial.

Muñoz, J. (2012). *Apropiación, uso y aplicación de las TIC en los procesos pedagógicos que dirigen los docentes de la Institución*. (Tesis para obtener el grado de magíster). Palmira, Colombia.

Nakano, T. (2014). *Integración y Gobernanza de las TIC en las Universidades: análisis situacional de la PUCP*. (Tesis para obtener el grado de magíster). Lima, Perú.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2013). *La educación transforma la vida*. Paris- Francia:

UNESCO Recuperado desde:
<http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002231/223115S.pdf>

Parra, J. (2014). *Creatividad y tecnologías de la información y la comunicación TIC en la educación media*. (Tesis para optar el grado de magister en educación). Medellín, Colombia.

Prieto, T. (2013). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*. (Tesis para obtener el grado de magíster). Lima, Peru.

Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. (1º. Ed.). Caracas: Panapo.

Reyes, L. (2007). *El proceso administrativo*. Mexico: Noriega editores.
Recuperado el 8 de Abril de 2010, de
http://www.angelfire.com/zine2/uvm_lce_lama/padmon.htm

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*. Cabudare. Estado Lara. Período 2007-2008. Caracas: Trillas.

Sánchez, H. y Reyes, C. (1984). *Metodología y diseños en la investigación*. Editorial Universitaria. Lima.

Segovia, R. (2013). *Gestión del conocimiento en una entidad pública a través del uso de plataformas virtuales de enseñanza: caso defensoría del pueblo*. (Tesis para obtener el grado de magíster). Lima, Perú.

Soto, R. (2014). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. Lima, Perú.

Tamayo, M. (1997). *La Nueva Administración Pública*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Instituto Universitario Ortega y Gasset

Terry, T. (2005). *Evolución y pensamiento administrativo*
Recuperado desde: <http://html.rincondelvago.com/evolucion-y-pensamiento-administrativo.html>

Tiramonti, G. (2003). *“Las instituciones educativas. Cara y ceca.* Buenos Aires: FLACSO. Troquel. Recuperado desde:
file:///D:/Downloads/1271316744.GESTI%C3%93N_EDUCATIVA.pdf

Toro, G. (2010). *La modernización del estado.* Chile: Konrad-Adenauer Stiftung . Obtenido de http://www.kas.de/wf/doc/kas_18846-1522-4-30.pdf?100223113841

Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación Científica cuantitativa, cualitativa y mixta* (2ª ed.). Lima: San Marcos.

Apéndices

Apéndice I
Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| Problema General | Objetivo General | Hipótesis General | Variable 1: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | | | |
| ¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga? | Determinar la relación que existe entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga | Existe relación significativa entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Niveles o Rango |
| Problemas Específicos | Objetivos Específicos | Hipótesis Específicos | Instrumental | <ul style="list-style-type: none"> Capacitación técnica Infraestructura Adquisición de conocimiento externo | <p>1-3</p> <p>4-6</p> <p>7-9</p> | Muy en Desacuerdo (1), |
| ¿Cuál es la relación que existe entre a dimensión instrumental y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga? | Determinar la relación que existe entre la dimensión instrumental y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga | Existe relación significativa entre la dimensión instrumental y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga | | <ul style="list-style-type: none"> Recursos tecnológicos Herramientas y técnicas utilizadas | <p>10-12</p> <p>13-15</p> | |
| ¿Cuál es la relación que existe entre a dimensión estratégica y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga? | Determinar la relación que existe entre la dimensión estratégica y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga | Existe relación significativa entre la dimensión estratégica y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga | Estratégica | <ul style="list-style-type: none"> Generación de tecnología Habilidades de Innovación Equipos informáticos Forma de acopio de información Especialización | <p>16-18</p> <p>19-21</p> <p>22-24</p> <p>25-27</p> <p>28-30</p> | <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3),</p> <p>De Acuerdo (4) y</p> <p>Muy de Acuerdo (5)</p> |

| Variable 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | |
|---|---|--------------|---|
| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Niveles o Rango |
| Calidad del servicio | • Tiempo de atención | | Muy en Desacuerdo (1), En Desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De Acuerdo (4) y Muy de Acuerdo (5) |
| | • Nivel profesional del personal | 31-33 | |
| | • Evaluación del proceso para correctivos | 34-36 | |
| | • Manejo de información | 37-39 | |
| | | 40-42 | |
| | • Integración coordinada de áreas | | |
| Nivel organizacional | • Instrumentos de gestión | 43-45 | |
| | • Cantidad de procesos realizados | 46-48 | |
| | • Cumplimiento de objetivos | 49-51 | |
| | • Planificación | 52-54 | |
| | • Organización | 55-57 | |
| | • Ejecución | 58-61 | |
| | 62-63 | | |
| | 64-66 | | |

| TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION | POBLACION Y MUESTRA | TÉCNICA S E INSTRUMENTOS | ESTADISTICA A UTILIZAR |
|--|--|--|---|
| <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel : Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p> <p>Método: Hipotético - deductivo</p> | <p>Población: Está conformado por 105 trabajadores que se desempeñan como personal administrativo en la Municipalidad distrital de Paramonga.</p> <p>Tamaño de muestra: El 100 % de la población. estudio censal</p> | <p>Variable 1: Tecnologías de la información</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de tipo escala de Likert</p> <p>Autor: Julio Cesar Tolentino Ocaña</p> <p>Año: 2017</p> <p>Ámbito de Aplicación: Municipalidad distrital de Paramonga</p> <p>Forma de Administración: individual o colectiva.</p> <p>Numero de Items: 30</p> | <p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Análisis descriptivo: Presentación tabular Distribución de frecuencia Medidas de resumen</p> |
| | | <p>Variable 2: gestión administrativa</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de tipo</p> | <p>INFERENCIAL:</p> <p>Contrastación de hipótesis Prueba de normalidad de Kolmogorov – smirnov Prueba estadística, coeficiente de correlación de Spearman.</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>escala Likert</p> <p>Autor: Julio cesar Tolentino Ocaña</p> <p>Año: 2017</p> <p>Ámbito de Aplicación: Municipalidad distrital de Paramonga.</p> <p>Forma de Administración: Individual o colectiva.</p> <p>Numero de ítems : 36</p> | |
|--|--|--|--|

Apéndice II
Instrumentos

Encuesta: Tecnologías de la información y gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga.

Estimado(a) servidor:

La presente encuesta anónima tiene por objetivo recolectar datos para realizar una investigación sobre la relación entre las Tecnologías de la información y la gestión administrativa en la institución en la cual usted labora. Para ello recurrimos a su valiosa colaboración y desde ya agradecemos su aporte que contribuirá con el trabajo de investigación. No existen contestaciones "buenas" ni "malas"; esto no es una prueba de inteligencia o habilidad, sino simplemente una apreciación de lo que Ud. considera.

Edad: 18---25 () 26----30() 31---40 () 41---50 () 51—55() 55 a mas ()

Sexo M() F ()

Área donde labora: _____ Cargo que desempeña_____

Condición laboral:

Nombrado () Contratado () Tiempo de Servicio: _____

Nivel de instrucción:

Secundaria () Superior No Universitaria () Superior Universitaria () Post Grado ()

Profesión: _____

Tema de especialización: _____

INDICACIONES.- Marque usted el numeral que considere en la escala siguiente:

1: MUY EN DESACUERDO

4: DE ACUERDO

2: EN DESACUERDO

5: MUY DE ACUERDO

3: NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO

| ITEMS | ESCALA DE VALORES | | | | |
|---|-------------------|---------------|--------------------------------|------------|----------------|
| | MUY EN DESACUERDO | EN DESACUERDO | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | DE ACUERDO | MUY DE ACUERDO |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| VARIABLE : TIC | | | | | |
| 01.- La capacitación técnica respecto a tic hoy en día configura un requisito imprescindible que se exige a un personal para ingresar a laborar a una institución. | | | | | |
| 02.- La capacitación técnica en tecnologías de la información es un servicio programado para brindar a la población juvenil. | | | | | |
| 03.- La capacitación técnica involucra conocimientos específicos, ya sea a nivel de hardware y/o software. | | | | | |
| 04 La disponibilidad y condiciones en las que se encuentra la infraestructura donde se encuentra instalado la dependencia de informática no es apropiada. | | | | | |
| 05.- La infraestructura no brinda la seguridad para el resguardo de todos los equipos informáticos de la institución. | | | | | |
| 06.- No existe Infraestructura independiente para el área de informática y sus equipos informáticos. | | | | | |
| 07.- La existencia de políticas de limitación para la posibilidad de Adquisición de conocimiento externo , provoca la incomodidad del personal. | | | | | |
| 08.- No está permitido la adquisición de conocimiento externo. | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 09.- La adquisición de conocimiento externo se traslada a través de las experiencias laborales de cada personal. | | | | | |
| 10 .Es necesario generar espacios de acceso a los recursos tecnológicos (centros de información, internet, infocentros, bibliotecas) acorde a los bienes/servicios que se brinda. | | | | | |
| 11.- Los recursos tecnológicos son de uso exclusivo del personal y para las funciones laborales. | | | | | |
| 12.- Existen convenios de cooperación para el intercambio de recursos tecnológicos interinstitucionales. | | | | | |
| 13.- Ante la pérdida de archivos/ información existen problemas en cuanto a las técnicas y herramientas utilizadas para la recuperación de información. | | | | | |
| 14.- Las técnicas y herramientas utilizadas para el almacenamiento de información son de carácter individual/ particular. | | | | | |
| 15.- Las técnicas y herramientas utilizadas para las plataformas de comunicación son de naturaleza incipiente. | | | | | |
| 16.- Los recursos económicos destinados a la generación de tecnología resultan insuficientes. | | | | | |
| 17.- Los especialistas de generación de tecnología deben crear/implementar alternativas de gestión de datos e información que no genere desprendimiento económico de la entidad. | | | | | |
| 18.- No existe programas que involucren generación de tecnología a través de convenios y participación de la sociedad civil. | | | | | |
| 19.- No existe participación de la población civil con habilidades de innovación para obtener beneficios institucionales. | | | | | |
| 20.- Las habilidades de innovación del personal deben incentivarse a través de programas de incentivos y capacitaciones. | | | | | |
| 21.- El personal no muestra habilidades de innovación. | | | | | |
| 22.- Los equipos informáticos designados para uso exclusivo son los adecuados para cumplir con las funciones propias del cargo que ostenta. | | | | | |
| 23.- Los equipos informáticos deben contar con limitaciones para el acceso a sistemas de información externos (redes sociales, correo personal, USB, etc.) | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 24.- Los equipos informáticos son de última generación. | | | | | |
| 25.- La forma de acopio de información cuenta con un diseño estructurado y estandarizado que permita el acceso y uso de todo el personal de la institución. | | | | | |
| 26.- La forma de acopio de información corresponde a cada personal de acuerdo a sus necesidades laborales. | | | | | |
| 27.- La forma de acopio de información particular ocasiona que no haya un buen manejo de información. | | | | | |
| 28.- El personal a cargo del área de tecnologías de información cuenta con especialización en sistemas informáticos | | | | | |
| 29.- El encargado del área de informática cuenta con especialización en sistemas informáticos | | | | | |
| 30.- La institución suscribe convenios académicos institucionales para la especialización del personal. | | | | | |

| ITEMS | ESCALA DE VALORES | | | | |
|---|-------------------|---------------|--------------------------------|------------|----------------|
| | MUY EN DESACUERDO | EN DESACUERDO | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | DE ACUERDO | MUY DE ACUERDO |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| VARIABLE : GESTION ADMINISTRATIVA | | | | | |
| 31.- La innovación tecnológica en la institución, influye directamente de manera positiva en el tiempo de atención a los usuarios. | | | | | |
| 32.- El uso de las aplicaciones de intranet permite minimizar el tiempo de atención y seguimiento del trámite iniciado. | | | | | |
| 33.- El tiempo de atención de los trámites administrativos esta de acorde a lo señalado en la ley de procedimiento administrativo general. | | | | | |
| 34.- El nivel profesional del personal que labora cumple con el perfil exigido en los instrumentos de gestión de la entidad. | | | | | |
| 35.- El compromiso institucional para incrementar el nivel profesional del personal se da a través de diversos tipos de capacitación que brinda. | | | | | |
| 36.- El éxito en la implementación de planes y programas para el desarrollo institucional depende del nivel profesional del personal que lo ejecuta. | | | | | |
| 37.- La evaluación del proceso para correctivos adquiere vital importancia para determinar los factores de las falencias administrativas e implementar las medidas para sobreponernos a ellas. | | | | | |
| 38.- Existen procedimientos o normas que regulan y fomentan la evaluación del proceso para correctivos de manera frecuente. | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 39.- La evaluación del proceso para correctivos se realiza a través del área correspondiente (OCI) | | | | | |
| 40.- El adecuado manejo de información permite mantener actualizado el portal web de la institución, logrando encontrar en ella con facilidad lo que se busca. | | | | | |
| 41.- La comunicación y el manejo de información de parte del personal son los pilares para lograr el acceso a los servicios públicos que brinda la institución. | | | | | |
| 42.- El manejo de información de la institución está reservada para el uso del personal de confianza. | | | | | |
| 43.- La institución ha conseguido establecer un buen nivel de comunicación que ha permitido la integración coordinada de las áreas para hacer frente a los problemas que se presentan. | | | | | |
| 44.- La integración coordinada de las áreas permite dar celeridad para la atención de los trámites administrativos | | | | | |
| 45.- La integración coordinada de áreas demuestra el buen clima laboral que existe. | | | | | |
| 46.- Los instrumentos de gestión no son los más adecuados para el desarrollo de la institución porque no obedece a la problemática real y actual de población. | | | | | |
| 47.- Los instrumentos de gestión se encuentran a disposición y libre acceso de los administrados. | | | | | |
| 48.- El personal tiene conocimiento pleno del contenido de los instrumentos de gestión. | | | | | |
| 49.- La cantidad de procesos realizados es reflejo del compromiso adoptado por el personal de la entidad. | | | | | |
| 50.- La cantidad de procesos realizados por la institución es menor a los no atendidos. | | | | | |
| 51.- La cantidad de procesos realizados para la selección de personal es mínima. | | | | | |
| 52.- Los cambios de funcionarios de confianza no permiten que se logre a cabalidad el cumplimiento de objetivos programados. | | | | | |
| 53.- No existe un Plan de Capacitaciones para la mejora de competencias, habilidades y capacidades necesarias para que el personal contribuya al cumplimiento de objetivos institucionales. | | | | | |
| 54.- Existe un plan de incentivos para el cumplimiento de objetivos programados por la institución. | | | | | |
| 55.- La planificación que contenga políticas de innovación tecnológica es urgente porque fortalece y permite la | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| adquisición de servicios TIC. | | | | | |
| 56 La planificación no involucra la generalización del uso de tic en los procedimientos administrativos. | | | | | |
| 57.-La planificación no cuenta con la participación de la sociedad civil | | | | | |
| 58.- Existe liderazgo para llevar a cabo la organización interna y externa de la institución. | | | | | |
| 59.- No existe compromiso y fluida comunicación que permita afianzar la organización . | | | | | |
| 60. -La organización no asigna recursos económicos para la adquisición de servicios tecnológicos debido al escaso presupuesto institucional | | | | | |
| 61.- La organización ha logrado consolidar de forma óptima los medios materiales –espacios, equipos, materiales, nuevas tecnologías- y todo el recurso humano, para mejorar los servicios que ofrece la Municipalidad. | | | | | |
| 62.-La ejecución presupuestal se lleva a cabo de acuerdo a la programación aprobada en el inicio del ejercicio fiscal. | | | | | |
| 63.-La ejecución de las diversas obras se realizan oportunamente y sin dilatar el plazo establecido. | | | | | |
| 64.- No existen mecanismos de control periódico que permitan conocer el estado de los planes diseñados y puestos en marcha por la institución. | | | | | |
| 65.- Existe interés de la alta dirección por el desarrollo de sistema de control interno. | | | | | |
| 66.- El sistema de control se realiza a través de comisión ad hoc. | | | | | |

Apéndice III
Análisis de confiabilidad

Análisis de confiabilidad

Escala: Variable 1: Tecnologías de la información

Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 30 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,945 | 30 |

Estadísticos total-elemento

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|----------|--|---|--------------------------------------|--|
| VAR00001 | 65,3000 | 196,838 | ,883 | ,941 |
| VAR00002 | 65,5333 | 201,223 | ,645 | ,943 |
| VAR00003 | 65,6000 | 212,800 | ,115 | ,949 |
| VAR00004 | 65,6000 | 198,524 | ,755 | ,942 |
| VAR00005 | 65,5000 | 207,431 | ,488 | ,944 |
| VAR00006 | 65,5333 | 202,740 | ,577 | ,944 |
| VAR00007 | 65,6000 | 202,938 | ,557 | ,944 |
| VAR00008 | 65,3000 | 203,183 | ,622 | ,943 |
| VAR00009 | 65,9333 | 209,857 | ,262 | ,947 |
| VAR00010 | 65,5000 | 200,328 | ,716 | ,942 |
| VAR00011 | 65,5333 | 206,257 | ,520 | ,944 |
| VAR00012 | 65,5333 | 206,533 | ,365 | ,946 |
| VAR00013 | 65,2000 | 207,890 | ,389 | ,945 |
| VAR00014 | 65,9000 | 213,266 | ,094 | ,949 |
| VAR00015 | 65,3000 | 209,597 | ,268 | ,947 |
| VAR00016 | 65,5000 | 205,845 | ,431 | ,945 |
| VAR00017 | 65,3000 | 196,838 | ,883 | ,941 |
| VAR00018 | 65,5333 | 201,223 | ,645 | ,943 |
| VAR00019 | 65,6333 | 210,861 | ,219 | ,947 |
| VAR00020 | 65,6000 | 198,524 | ,755 | ,942 |
| VAR00021 | 65,3000 | 196,838 | ,883 | ,941 |
| VAR00022 | 65,3000 | 203,183 | ,622 | ,943 |
| VAR00023 | 65,9333 | 209,857 | ,262 | ,947 |

| | | | | |
|----------|---------|---------|------|------|
| VAR00024 | 65,5000 | 200,328 | ,716 | ,942 |
| VAR00025 | 65,3000 | 196,838 | ,883 | ,941 |
| VAR00026 | 65,3000 | 196,838 | ,883 | ,941 |
| VAR00027 | 65,3000 | 196,838 | ,883 | ,941 |
| VAR00028 | 65,3000 | 196,838 | ,883 | ,941 |
| VAR00029 | 65,3000 | 196,838 | ,883 | ,941 |
| VAR00030 | 65,3000 | 196,838 | ,883 | ,941 |

Estadísticos de la escala

| Media | Varianza | Desviación típica | N de elementos |
|---------|----------|-------------------|----------------|
| 67,7333 | 216,616 | 14,71788 | 30 |

Dimensión 1: Instrumental

Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 30 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,818 | 15 |

Estadísticos total-elemento

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|----------|--|---|--------------------------------------|--|
| VAR00001 | 30,7000 | 33,321 | ,686 | ,790 |
| VAR00002 | 30,9333 | 33,306 | ,656 | ,791 |
| VAR00003 | 31,0000 | 38,000 | ,112 | ,831 |
| VAR00004 | 31,0000 | 33,241 | ,650 | ,792 |
| VAR00005 | 30,9000 | 35,748 | ,522 | ,803 |
| VAR00006 | 30,9333 | 34,547 | ,513 | ,802 |
| VAR00007 | 31,0000 | 34,621 | ,494 | ,803 |
| VAR00008 | 30,7000 | 34,148 | ,631 | ,795 |

| | | | | |
|----------|---------|--------|------|------|
| VAR00009 | 31,3333 | 36,782 | ,268 | ,818 |
| VAR00010 | 30,9000 | 33,403 | ,676 | ,791 |
| VAR00011 | 30,9333 | 35,237 | ,554 | ,801 |
| VAR00012 | 30,9333 | 35,651 | ,341 | ,814 |
| VAR00013 | 30,6000 | 36,869 | ,299 | ,816 |
| VAR00014 | 31,3000 | 38,217 | ,089 | ,833 |
| VAR00015 | 30,7000 | 37,045 | ,235 | ,821 |

Estadísticos de la escala

| Media | Varianza | Desviación típica | N de elementos |
|---------|----------|-------------------|----------------|
| 33,1333 | 40,051 | 6,32855 | 15 |

Dimensión 2: Estratégica

Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 30 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,944 | 15 |

Estadísticos total-elemento

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|----------|--|---|--------------------------------------|--|
| VAR00016 | 32,3667 | 71,206 | ,397 | ,948 |
| VAR00017 | 32,1667 | 64,902 | ,950 | ,934 |
| VAR00018 | 32,4000 | 69,352 | ,548 | ,944 |
| VAR00019 | 32,5000 | 75,086 | ,116 | ,954 |
| VAR00020 | 32,4667 | 66,740 | ,743 | ,939 |
| VAR00021 | 32,1667 | 64,902 | ,950 | ,934 |
| VAR00022 | 32,1667 | 70,351 | ,530 | ,944 |
| VAR00023 | 32,8000 | 74,510 | ,158 | ,953 |
| VAR00024 | 32,3667 | 68,309 | ,660 | ,941 |
| VAR00025 | 32,1667 | 64,902 | ,950 | ,934 |

| | | | | |
|----------|---------|--------|------|------|
| VAR00026 | 32,1667 | 64,902 | ,950 | ,934 |
| VAR00027 | 32,1667 | 64,902 | ,950 | ,934 |
| VAR00028 | 32,1667 | 64,902 | ,950 | ,934 |
| VAR00029 | 32,1667 | 64,902 | ,950 | ,934 |
| VAR00030 | 32,1667 | 64,902 | ,950 | ,934 |

Estadísticos de la escala

| Media | Varianza | Desviación típica | N de elementos |
|---------|----------|-------------------|----------------|
| 34,6000 | 77,352 | 8,79498 | 15 |

VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 30 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,931 | 36 |

Estadísticos total-elemento

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|----------|--|---|--------------------------------------|--|
| VAR00031 | 77,1667 | 223,178 | ,742 | ,927 |
| VAR00032 | 77,4000 | 223,214 | ,710 | ,927 |
| VAR00033 | 77,4667 | 234,189 | ,216 | ,933 |
| VAR00034 | 77,4667 | 223,292 | ,693 | ,927 |
| VAR00035 | 77,3667 | 229,964 | ,557 | ,929 |
| VAR00036 | 77,4000 | 225,903 | ,594 | ,928 |
| VAR00037 | 77,4667 | 226,671 | ,551 | ,929 |
| VAR00038 | 77,1667 | 225,937 | ,661 | ,928 |
| VAR00039 | 77,8000 | 232,372 | ,323 | ,931 |
| VAR00040 | 77,3667 | 224,033 | ,704 | ,927 |
| VAR00041 | 77,4000 | 228,662 | ,589 | ,929 |

| | | | | |
|----------|---------|---------|------|------|
| VAR00042 | 77,4000 | 229,214 | ,407 | ,930 |
| VAR00043 | 77,0667 | 232,478 | ,356 | ,931 |
| VAR00044 | 77,7667 | 235,082 | ,179 | ,933 |
| VAR00045 | 77,1667 | 233,247 | ,281 | ,932 |
| VAR00046 | 77,1667 | 223,178 | ,742 | ,927 |
| VAR00047 | 77,4000 | 223,214 | ,710 | ,927 |
| VAR00048 | 77,4667 | 234,189 | ,216 | ,933 |
| VAR00049 | 77,4667 | 223,292 | ,693 | ,927 |
| VAR00050 | 77,3667 | 229,964 | ,557 | ,929 |
| VAR00051 | 77,4000 | 225,903 | ,594 | ,928 |
| VAR00052 | 77,1667 | 223,178 | ,742 | ,927 |
| VAR00053 | 77,4333 | 223,564 | ,708 | ,927 |
| VAR00054 | 77,5000 | 234,603 | ,194 | ,933 |
| VAR00055 | 77,4667 | 223,292 | ,693 | ,927 |
| VAR00056 | 77,3667 | 229,964 | ,557 | ,929 |
| VAR00057 | 77,3667 | 225,551 | ,600 | ,928 |
| VAR00058 | 77,5000 | 227,017 | ,549 | ,929 |
| VAR00059 | 77,2000 | 226,372 | ,603 | ,928 |
| VAR00060 | 77,7333 | 231,651 | ,345 | ,931 |
| VAR00061 | 77,4000 | 224,386 | ,700 | ,927 |
| VAR00062 | 77,3667 | 228,309 | ,593 | ,929 |
| VAR00063 | 77,4333 | 229,564 | ,400 | ,931 |
| VAR00064 | 77,0333 | 232,102 | ,374 | ,931 |
| VAR00065 | 77,7000 | 234,355 | ,203 | ,933 |
| VAR00066 | 77,2000 | 233,614 | ,268 | ,932 |

Estadísticos de la escala

| Media | Varianza | Desviación típica | N de elementos |
|---------|----------|-------------------|----------------|
| 79,6000 | 240,938 | 15,52218 | 36 |

Dimensión 1: Calidad del servicio

Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 30 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| | |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,831 | 12 |

Estadísticos total-elemento

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|----------|--|---|--------------------------------------|--|
| VAR00031 | 23,9000 | 25,334 | ,684 | ,803 |
| VAR00032 | 24,1333 | 25,361 | ,648 | ,805 |
| VAR00033 | 24,2000 | 29,821 | ,065 | ,855 |
| VAR00034 | 24,2000 | 24,993 | ,684 | ,802 |
| VAR00035 | 24,1000 | 27,334 | ,540 | ,816 |
| VAR00036 | 24,1333 | 26,533 | ,492 | ,818 |
| VAR00037 | 24,2000 | 26,234 | ,519 | ,816 |
| VAR00038 | 23,9000 | 26,369 | ,584 | ,812 |
| VAR00039 | 24,5333 | 28,533 | ,242 | ,838 |
| VAR00040 | 24,1000 | 25,472 | ,665 | ,804 |
| VAR00041 | 24,1333 | 27,154 | ,530 | ,816 |
| VAR00042 | 24,1333 | 26,947 | ,384 | ,828 |

Estadísticos de la escala

| Media | Varianza | Desviación típica | N de elementos |
|---------|----------|-------------------|----------------|
| 26,3333 | 31,264 | 5,59145 | 12 |

Dimensión 2: Nivel organizacional**Resumen del procesamiento de los casos**

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 30 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| | |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,883 | 24 |

Estadísticos total-elemento

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|----------|---|--|--|---|
| VAR00043 | 50,7333 | 94,547 | ,356 | ,881 |
| VAR00044 | 51,4333 | 95,978 | ,186 | ,887 |
| VAR00045 | 50,8333 | 95,385 | ,256 | ,884 |
| VAR00046 | 50,8333 | 88,902 | ,729 | ,872 |
| VAR00047 | 51,0667 | 88,961 | ,693 | ,872 |
| VAR00048 | 51,1333 | 95,637 | ,210 | ,886 |
| VAR00049 | 51,1333 | 89,430 | ,647 | ,874 |
| VAR00050 | 51,0333 | 93,482 | ,517 | ,878 |
| VAR00051 | 51,0667 | 90,478 | ,588 | ,875 |
| VAR00052 | 50,8333 | 88,902 | ,729 | ,872 |
| VAR00053 | 51,1000 | 89,128 | ,695 | ,873 |
| VAR00054 | 51,1667 | 95,868 | ,189 | ,887 |
| VAR00055 | 51,1333 | 89,430 | ,647 | ,874 |
| VAR00056 | 51,0333 | 93,482 | ,517 | ,878 |
| VAR00057 | 51,0333 | 90,309 | ,590 | ,875 |
| VAR00058 | 51,1667 | 91,730 | ,504 | ,878 |
| VAR00059 | 50,8667 | 90,809 | ,595 | ,875 |
| VAR00060 | 51,4000 | 94,593 | ,306 | ,883 |
| VAR00061 | 51,0667 | 89,789 | ,677 | ,873 |
| VAR00062 | 51,0333 | 92,240 | ,570 | ,876 |
| VAR00063 | 51,1000 | 93,679 | ,336 | ,882 |
| VAR00064 | 50,7000 | 94,355 | ,371 | ,881 |
| VAR00065 | 51,3667 | 95,620 | ,203 | ,887 |
| VAR00066 | 50,8667 | 95,568 | ,245 | ,885 |

Estadísticos de la escala

| Media | Varianza | Desviación típica | N de elementos |
|---------|----------|-------------------|----------------|
| 53,2667 | 100,133 | 10,00666 | 24 |

Apéndice IV

Base de datos de la prueba piloto de Tecnología de la información

| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|-------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Instrumental | | | | | | | | | | | | | | | Estratégica | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 6 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| 7 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 8 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 12 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 13 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 15 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| 16 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 |
| 17 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 18 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| 19 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 20 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 21 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 22 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 23 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 24 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 25 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 |
| 26 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 28 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 29 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 30 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 |

Apéndice V

Base de datos de la prueba piloto de Gestión administrativa

| GESTION ADMINISTRATIVA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| Calidad del servicio | | | | | | | | | | | | Nivel organizacional | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 | 61 | 62 | 63 | 64 | 65 | 66 | |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 |
| 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |

Apéndice VI

Base de datos de la aplicación de la muestra

Apéndice VII
Validez de contenido

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: TIC

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | INSTRUMENTAL | | | | | | | |
| 1 | La capacitación técnica respecto a tic hoy en día configura un requisito imprescindible que se exige a un personal para ingresar a laborar a una institución. | X | | X | | X | | |
| 2 | La capacitación técnica en tecnologías de la información es un servicio programado para brindar a la población juvenil. | X | | X | | X | | |
| 3 | La capacitación técnica involucra conocimientos específicos, ya sea a nivel de hardware y/o software. | X | | X | | X | | |
| 4 | La disponibilidad y condiciones en las que se encuentra la infraestructura donde se encuentra instalado la dependencia de informática no es apropiada. | X | | X | | X | | |
| 5 | La infraestructura no brinda la seguridad para el resguardo de todos los equipos informáticos de la institución. | X | | X | | X | | |
| 6 | No existe Infraestructura independiente para el área de informática y sus equipos informáticos. | X | | X | | X | | |
| 7 | La existencia de políticas de limitación para la posibilidad de Adquisición de conocimiento externo , provoca la incomodidad del personal. | X | | X | | X | | |
| 8 | No está permitida la adquisición de conocimiento externo. | X | | X | | X | | |
| 9 | La adquisición de conocimiento externo se traslada a través de las experiencias laborales de cada personal. | X | | X | | X | | |
| 10 | Es necesario generar espacios de acceso a los recursos tecnológicos (centros de información, internet, infocentros, bibliotecas) acorde a los bienes/servicios que se brinda. | X | | X | | X | | |
| 11 | Los recursos tecnológicos son de uso exclusivo del personal y para las funciones laborales. | X | | X | | X | | |
| 12 | Existen convenios de cooperación para el intercambio de recursos tecnológicos interinstitucionales. | X | | X | | X | | |
| 13 | Ante la pérdida de archivos/ información existen problemas en cuanto a las técnicas y herramientas utilizadas para la recuperación de información. | X | | X | | X | | |
| 14 | Las técnicas y herramientas utilizadas para el almacenamiento de | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----|--|-------------------------------------|-----------|-------------------------------------|-----------|-------------------------------------|-----------|
| | información son de carácter individual/ particular. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 15 | Las técnicas y herramientas utilizadas para las plataformas de comunicación son de naturaleza incipiente. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | ESTRATEGICA | Si | No | Si | No | Si | No |
| 16 | Los recursos económicos destinados a la generación de tecnología resultan insuficientes. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 17 | Los especialistas de generación de tecnología deben crear/implementar alternativas de gestión de datos e información que no genere desprendimiento económico de la entidad. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 18 | No existe programas que involucren generación de tecnología a través de convenios y participación de la sociedad civil. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 19 | No existe participación de la población civil con habilidades de innovación para obtener beneficios institucionales. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 20 | Las habilidades de innovación del personal deben incentivarse a través de programas de incentivos y capacitaciones. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 21 | El personal no muestra habilidades de innovación . | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 22 | Los equipos informáticos designados para uso exclusivo son los adecuados para cumplir con las funciones propias del cargo que ostenta. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 23 | Los equipos informáticos deben contar con limitaciones para el acceso a sistemas de información externos (redes sociales, correo personal, USB, etc) | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 24 | Los equipos informáticos son de última generación. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 25 | La forma de acopio de información cuenta con un diseño estructurado y estandarizado que permita el acceso y uso de todo el personal de la institución. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 26 | La forma de acopio de información corresponde a cada personal de acuerdo a sus necesidades laborales. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 27 | La forma de acopio de información particular ocasiona que no haya un buen manejo de información. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 28 | El personal a cargo del área de tecnologías de información cuenta con especialización en sistemas informáticos | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 29 | El encargado del área de informática cuenta con especialización en sistemas informáticos | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 30 | La institución suscribe convenios académicos institucionales para la especialización del personal. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | CALIDAD DEL SERVICIO | | | | | | | |
| 31 | La innovación tecnológica en la institución, influye directamente de manera positiva en el tiempo de atención a los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 32 | El uso de las aplicaciones de intranet permite minimizar el tiempo de atención y seguimiento del trámite iniciado. | X | | X | | X | | |
| 33 | El tiempo de atención de los trámites administrativos esta de acorde a lo señalado en la ley de procedimiento administrativo general. | X | | X | | X | | |
| 34 | El nivel profesional del personal que labora cumple con el perfil exigido en los instrumentos de gestión de la entidad. | X | | X | | X | | |
| 35 | El compromiso institucional para incrementar el nivel profesional del personal se da a través de diversos tipos de capacitación que brinda. | X | | X | | X | | |
| 36 | El éxito en la implementación de planes y programas para el desarrollo institucional depende del nivel profesional del personal que lo ejecuta. | X | | X | | X | | |
| 37 | La evaluación del proceso para correctivos adquiere vital importancia para determinar los factores de las falencias administrativas e implementar las medidas para sobreponernos a ellas. | X | | X | | X | | |
| 38 | Existen procedimientos o normas que regulan y fomentan la evaluación del proceso para correctivos de manera frecuente. | X | | X | | X | | |
| 39 | La evaluación del proceso para correctivos se realiza a través del área correspondiente (OCI) | X | | X | | X | | |
| 40 | El adecuado manejo de información permite mantener actualizado el portal web de la institución, logrando encontrar en ella con facilidad lo que se busca. | X | | X | | X | | |
| 41 | La comunicación y el manejo de información de parte del personal son los pilares para lograr el acceso a los servicios públicos que brinda la institución. | X | | X | | X | | |
| 42 | El manejo de información de la institución está reservada para el uso del personal de confianza. | X | | X | | X | | |
| | NIVEL ORGANIZACIONAL | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 43 | La institución ha conseguido establecer un buen nivel de comunicación que ha permitido la integración coordinada de las | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| | áreas para hacer frente a los problemas que se presentan. | | | | | | |
| 44 | La integración coordinada de las áreas permite dar celeridad para la atención de los trámites administrativos | X | | X | | X | |
| 45 | La integración coordinada de áreas demuestra el buen clima laboral que existe. | X | | X | | X | |
| 46 | Los instrumentos de gestión no son los más adecuados para el desarrollo de la institución porque no obedece a la problemática real y actual de población. | X | | X | | X | |
| 47 | Los instrumentos de gestión se encuentran a disposición y libre acceso de los administrados. | X | | X | | X | |
| 48 | El personal tiene conocimiento pleno del contenido de los instrumentos de gestión. | X | | X | | X | |
| 49 | La cantidad de procesos realizados es reflejo del compromiso adoptado por el personal de la entidad. | X | | X | | X | |
| 50 | La cantidad de procesos realizados por la institución es menor a los no atendidos. | X | | X | | X | |
| 51 | La cantidad de procesos realizados para la selección de personal es mínima. | X | | X | | X | |
| 52 | Los cambios de funcionarios de confianza no permiten que se logre a cabalidad el cumplimiento de objetivos programados. | X | | X | | X | |
| 53 | No existe un Plan de Capacitaciones para la mejora de competencias, habilidades y capacidades necesarias para que el personal contribuya al cumplimiento de objetivos institucionales. | X | | X | | X | |
| 54 | Existe un plan de incentivos para el cumplimiento de objetivos programados por la institución. | X | | X | | X | |
| 55 | La planificación que contenga políticas de innovación tecnológica es urgente porque fortalece y permite la adquisición de servicios TIC. | X | | X | | X | |
| 56 | La planificación no involucra la generalización del uso de tic en los procedimientos administrativos. | X | | X | | X | |
| 57 | La planificación no cuenta con la participación de la sociedad civil | X | | X | | X | |
| 58 | Existe liderazgo para llevar a cabo la organización interna y externa de la institución. | X | | X | | X | |
| 59 | No existe compromiso y fluida comunicación que permita afianzar la organización . | X | | X | | X | |
| 60 | La organización no asigna recursos económicos para la adquisición de servicios tecnológicos debido al escaso presupuesto institucional | X | | X | | X | |
| 61 | La organización ha logrado consolidar de forma óptima los medios materiales –espacios, equipos, materiales, nuevas tecnologías- y | X | | X | | X | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| | todo el recurso humano, para mejorar los servicios que ofrece la Municipalidad. | | | | | | |
| 62 | La ejecución presupuestal se lleva a cabo de acuerdo a la programación aprobada en el inicio del ejercicio fiscal. | X | | X | | X | |
| 63 | La ejecución de las diversas obras se realizan oportunamente y sin dilatar el plazo establecido. | X | | X | | X | |
| 64 | No existen mecanismos de control periódico que permitan conocer el estado de los planes diseñados y puestos en marcha por la institución. | X | | X | | X | |
| 65 | Existe interés de la alta dirección por el desarrollo de sistema de control interno. | X | | X | | X | |
| 66 | El sistema de control se realiza a través de comisión ad hoc. | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hoy Suficiencia

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

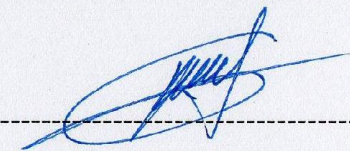
Apellidos y nombres del juez validador. Mg: CRISTIAN MEDINA SOTELO DNI: 10659133

Especialidad del validador: Darante - Metodologo

26 de 11 del 2016

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: TIC

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | INSTRUMENTAL | | | | | | | |
| 1 | La capacitación técnica respecto a tic hoy en día configura un requisito imprescindible que se exige a un personal para ingresar a laborar a una institución. | X | | X | | X | | |
| 2 | La capacitación técnica en tecnologías de la información es un servicio programado para brindar a la población juvenil. | X | | X | | X | | |
| 3 | La capacitación técnica involucra conocimientos específicos, ya sea a nivel de hardware y/o software. | X | | X | | X | | |
| 4 | La disponibilidad y condiciones en las que se encuentra la infraestructura donde se encuentra instalado la dependencia de informática no es apropiada. | X | | X | | X | | |
| 5 | La infraestructura no brinda la seguridad para el resguardo de todos los equipos informáticos de la institución. | X | | X | | X | | |
| 6 | No existe Infraestructura independiente para el área de informática y sus equipos informáticos. | X | | X | | X | | |
| 7 | La existencia de políticas de limitación para la posibilidad de Adquisición de conocimiento externo , provoca la incomodidad del personal. | X | | X | | X | | |
| 8 | No está permitida la adquisición de conocimiento externo. | X | | X | | X | | |
| 9 | La adquisición de conocimiento externo se traslada a través de las experiencias laborales de cada personal. | X | | X | | X | | |
| 10 | Es necesario generar espacios de acceso a los recursos tecnológicos (centros de información, internet, infocentros, bibliotecas) acorde a los bienes/servicios que se brinda. | X | | X | | X | | |
| 11 | Los recursos tecnológicos son de uso exclusivo del personal y para las funciones laborales. | X | | X | | X | | |
| 12 | Existen convenios de cooperación para el intercambio de recursos tecnológicos interinstitucionales. | X | | X | | X | | |
| 13 | Ante la pérdida de archivos/ información existen problemas en cuanto a las técnicas y herramientas utilizadas para la recuperación de información. | X | | X | | X | | |
| 14 | Las técnicas y herramientas utilizadas para el almacenamiento de | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----|--|-------------------------------------|-----------|-------------------------------------|-----------|-------------------------------------|-----------|
| | información son de carácter individual/ particular. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 15 | Las técnicas y herramientas utilizadas para las plataformas de comunicación son de naturaleza incipiente. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | ESTRATEGICA | Si | No | Si | No | Si | No |
| 16 | Los recursos económicos destinados a la generación de tecnología resultan insuficientes. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 17 | Los especialistas de generación de tecnología deben crear/implementar alternativas de gestión de datos e información que no genere desprendimiento económico de la entidad. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 18 | No existe programas que involucren generación de tecnología a través de convenios y participación de la sociedad civil. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 19 | No existe participación de la población civil con habilidades de innovación para obtener beneficios institucionales. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 20 | Las habilidades de innovación del personal deben incentivarse a través de programas de incentivos y capacitaciones. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 21 | El personal no muestra habilidades de innovación . | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 22 | Los equipos informáticos designados para uso exclusivo son los adecuados para cumplir con las funciones propias del cargo que ostenta. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 23 | Los equipos informáticos deben contar con limitaciones para el acceso a sistemas de información externos (redes sociales, correo personal, USB, etc) | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 24 | Los equipos informáticos son de última generación. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 25 | La forma de acopio de información cuenta con un diseño estructurado y estandarizado que permita el acceso y uso de todo el personal de la institución. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 26 | La forma de acopio de información corresponde a cada personal de acuerdo a sus necesidades laborales. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 27 | La forma de acopio de información particular ocasiona que no haya un buen manejo de información. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 28 | El personal a cargo del área de tecnologías de información cuenta con especialización en sistemas informáticos | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 29 | El encargado del área de informática cuenta con especialización en sistemas informáticos | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 30 | La institución suscribe convenios académicos institucionales para la especialización del personal. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | CALIDAD DEL SERVICIO | | | | | | | |
| 31 | La innovación tecnológica en la institución, influye directamente de manera positiva en el tiempo de atención a los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 32 | El uso de las aplicaciones de intranet permite minimizar el tiempo de atención y seguimiento del trámite iniciado. | X | | X | | X | | |
| 33 | El tiempo de atención de los trámites administrativos esta de acorde a lo señalado en la ley de procedimiento administrativo general. | X | | X | | X | | |
| 34 | El nivel profesional del personal que labora cumple con el perfil exigido en los instrumentos de gestión de la entidad. | X | | X | | X | | |
| 35 | El compromiso institucional para incrementar el nivel profesional del personal se da a través de diversos tipos de capacitación que brinda. | X | | X | | X | | |
| 36 | El éxito en la implementación de planes y programas para el desarrollo institucional depende del nivel profesional del personal que lo ejecuta. | X | | X | | X | | |
| 37 | La evaluación del proceso para correctivos adquiere vital importancia para determinar los factores de las falencias administrativas e implementar las medidas para sobreponernos a ellas. | X | | X | | X | | |
| 38 | Existen procedimientos o normas que regulan y fomentan la evaluación del proceso para correctivos de manera frecuente. | X | | X | | X | | |
| 39 | La evaluación del proceso para correctivos se realiza a través del área correspondiente (OCI) | X | | X | | X | | |
| 40 | El adecuado manejo de informacion permite mantener actualizado el portal web de la institución, logrando encontrar en ella con facilidad lo que se busca. | X | | X | | X | | |
| 41 | La comunicación y el manejo de informacion de parte del personal son los pilares para lograr el acceso a los servicios públicos que brinda la institución. | X | | X | | X | | |
| 42 | El manejo de informacion de la institución está reservada para el uso del personal de confianza. | X | | X | | X | | |
| | NIVEL ORGANIZACIONAL | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 43 | La institución ha conseguido establecer un buen nivel de comunicación que ha permitido la integración coordinada de las | X | | X | | X | | |

| | áreas para hacer frente a los problemas que se presentan. | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 44 | La integración coordinada de las áreas permite dar celeridad para la atención de los trámites administrativos | X | | X | | X | |
| 45 | La integración coordinada de áreas demuestra el buen clima laboral que existe. | X | | X | | X | |
| 46 | Los instrumentos de gestión no son los más adecuados para el desarrollo de la institución porque no obedece a la problemática real y actual de población. | X | | X | | X | |
| 47 | Los instrumentos de gestión se encuentran a disposición y libre acceso de los administrados. | X | | X | | X | |
| 48 | El personal tiene conocimiento pleno del contenido de los instrumentos de gestión. | X | | X | | X | |
| 49 | La cantidad de procesos realizados es reflejo del compromiso adoptado por el personal de la entidad. | X | | X | | X | |
| 50 | La cantidad de procesos realizados por la institución es menor a los no atendidos. | X | | X | | X | |
| 51 | La cantidad de procesos realizados para la selección de personal es mínima. | X | | X | | X | |
| 52 | Los cambios de funcionarios de confianza no permiten que se logre a cabalidad el cumplimiento de objetivos programados. | X | | X | | X | |
| 53 | No existe un Plan de Capacitaciones para la mejora de competencias, habilidades y capacidades necesarias para que el personal contribuya al cumplimiento de objetivos institucionales. | X | | X | | X | |
| 54 | Existe un plan de incentivos para el cumplimiento de objetivos programados por la institución. | X | | X | | X | |
| 55 | La planificación que contenga políticas de innovación tecnológica es urgente porque fortalece y permite la adquisición de servicios TIC. | X | | X | | X | |
| 56 | La planificación no involucra la generalización del uso de tic en los procedimientos administrativos. | X | | X | | X | |
| 57 | La planificación no cuenta con la participación de la sociedad civil | X | | X | | X | |
| 58 | Existe liderazgo para llevar a cabo la organización interna y externa de la institución. | X | | X | | X | |
| 59 | No existe compromiso y fluida comunicación que permita afianzar la organización . | X | | X | | X | |
| 60 | La organización no asigna recursos económicos para la adquisición de servicios tecnológicos debido al escaso presupuesto institucional | X | | X | | X | |
| 61 | La organización ha logrado consolidar de forma óptima los medios materiales –espacios, equipos, materiales, nuevas tecnologías- y | X | | X | | X | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 61 | La organización ha logrado consolidar de forma óptima los medios materiales –espacios, equipos, materiales, nuevas tecnologías- y todo el recurso humano, para mejorar los servicios que ofrece la Municipalidad. | X | | X | | X | |
| 62 | La ejecución presupuestal se lleva a cabo de acuerdo a la programación aprobada en el inicio del ejercicio fiscal. | X | | X | | X | |
| 63 | La ejecución de las diversas obras se realizan oportunamente y sin dilatar el plazo establecido. | X | | X | | X | |
| 64 | No existen mecanismos de control periódico que permitan conocer el estado de los planes diseñados y puestos en marcha por la institución. | X | | X | | X | |
| 65 | Existe interés de la alta dirección por el desarrollo de sistema de control interno. | X | | X | | X | |
| 66 | El sistema de control se realiza a través de comisión ad hoc. | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Rivera Castilla Samuel DNI: 077 22 877

Especialidad del validador: Magister en Administración

16 de Mayo del 2017

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

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


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: TIC

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | INSTRUMENTAL | | | | | | | |
| 1 | La capacitación técnica respecto a tic hoy en día configura un requisito imprescindible que se exige a un personal para ingresar a laborar a una institución. | X | | X | | X | | |
| 2 | La capacitación técnica en tecnologías de la información es un servicio programado para brindar a la población juvenil. | X | | X | | X | | |
| 3 | La capacitación técnica involucra conocimientos específicos, ya sea a nivel de hardware y/o software. | X | | X | | X | | |
| 4 | La disponibilidad y condiciones en las que se encuentra la infraestructura donde se encuentra instalado la dependencia de informática no es apropiada. | X | | X | | X | | |
| 5 | La infraestructura no brinda la seguridad para el resguardo de todos los equipos informáticos de la institución. | X | | X | | X | | |
| 6 | No existe Infraestructura independiente para el área de informática y sus equipos informáticos. | X | | X | | X | | |
| 7 | La existencia de políticas de limitación para la posibilidad de Adquisición de conocimiento externo , provoca la incomodidad del personal. | X | | X | | X | | |
| 8 | No está permitida la adquisición de conocimiento externo. | X | | X | | X | | |
| 9 | La adquisición de conocimiento externo se traslada a través de las experiencias laborales de cada personal. | X | | X | | X | | |
| 10 | Es necesario generar espacios de acceso a los recursos tecnológicos (centros de información, internet, infocentros, bibliotecas) acorde a los bienes/servicios que se brinda. | X | | X | | X | | |
| 11 | Los recursos tecnológicos son de uso exclusivo del personal y para las funciones laborales. | X | | X | | X | | |
| 12 | Existen convenios de cooperación para el intercambio de recursos tecnológicos interinstitucionales. | X | | X | | X | | |
| 13 | Ante la pérdida de archivos/ información existen problemas en cuanto a las técnicas y herramientas utilizadas para la recuperación de información. | X | | X | | X | | |
| 14 | Las técnicas y herramientas utilizadas para el almacenamiento de | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----|--|-------------------------------------|-----------|-------------------------------------|-----------|-------------------------------------|-----------|
| | información son de carácter individual/ particular. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 15 | Las técnicas y herramientas utilizadas para las plataformas de comunicación son de naturaleza incipiente. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | ESTRATEGICA | Si | No | Si | No | Si | No |
| 16 | Los recursos económicos destinados a la generación de tecnología resultan insuficientes. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 17 | Los especialistas de generación de tecnología deben crear/implementar alternativas de gestión de datos e información que no genere desprendimiento económico de la entidad. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 18 | No existe programas que involucren generación de tecnología a través de convenios y participación de la sociedad civil. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 19 | No existe participación de la población civil con habilidades de innovación para obtener beneficios institucionales. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 20 | Las habilidades de innovación del personal deben incentivarse a través de programas de incentivos y capacitaciones. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 21 | El personal no muestra habilidades de innovación . | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 22 | Los equipos informáticos designados para uso exclusivo son los adecuados para cumplir con las funciones propias del cargo que ostenta. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 23 | Los equipos informáticos deben contar con limitaciones para el acceso a sistemas de información externos (redes sociales, correo personal, USB, etc) | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 24 | Los equipos informáticos son de última generación. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 25 | La forma de acopio de información cuenta con un diseño estructurado y estandarizado que permita el acceso y uso de todo el personal de la institución. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 26 | La forma de acopio de información corresponde a cada personal de acuerdo a sus necesidades laborales. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 27 | La forma de acopio de información particular ocasiona que no haya un buen manejo de información. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 28 | El personal a cargo del área de tecnologías de información cuenta con especialización en sistemas informáticos | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 29 | El encargado del área de informática cuenta con especialización en sistemas informáticos | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 30 | La institución suscribe convenios académicos institucionales para la especialización del personal. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | CALIDAD DEL SERVICIO | | | | | | | |
| 31 | La innovación tecnológica en la institución, influye directamente de manera positiva en el tiempo de atención a los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 32 | El uso de las aplicaciones de intranet permite minimizar el tiempo de atención y seguimiento del trámite iniciado. | X | | X | | X | | |
| 33 | El tiempo de atención de los trámites administrativos esta de acorde a lo señalado en la ley de procedimiento administrativo general. | X | | X | | X | | |
| 34 | El nivel profesional del personal que labora cumple con el perfil exigido en los instrumentos de gestión de la entidad. | X | | X | | X | | |
| 35 | El compromiso institucional para incrementar el nivel profesional del personal se da a través de diversos tipos de capacitación que brinda. | X | | X | | X | | |
| 36 | El éxito en la implementación de planes y programas para el desarrollo institucional depende del nivel profesional del personal que lo ejecuta. | X | | X | | X | | |
| 37 | La evaluación del proceso para correctivos adquiere vital importancia para determinar los factores de las falencias administrativas e implementar las medidas para sobreponernos a ellas. | X | | X | | X | | |
| 38 | Existen procedimientos o normas que regulan y fomentan la evaluación del proceso para correctivos de manera frecuente. | X | | X | | X | | |
| 39 | La evaluación del proceso para correctivos se realiza a través del área correspondiente (OCI) | X | | X | | X | | |
| 40 | El adecuado manejo de informacion permite mantener actualizado el portal web de la institución, logrando encontrar en ella con facilidad lo que se busca. | X | | X | | X | | |
| 41 | La comunicación y el manejo de informacion de parte del personal son los pilares para lograr el acceso a los servicios públicos que brinda la institución. | X | | X | | X | | |
| 42 | El manejo de informacion de la institución está reservada para el uso del personal de confianza. | X | | X | | X | | |
| | NIVEL ORGANIZACIONAL | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 43 | La institución ha conseguido establecer un buen nivel de comunicación que ha permitido la integración coordinada de las | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| | áreas para hacer frente a los problemas que se presentan. | | | | | | |
| 44 | La integración coordinada de las áreas permite dar celeridad para la atención de los trámites administrativos | X | | X | | X | |
| 45 | La integración coordinada de áreas demuestra el buen clima laboral que existe. | X | | X | | X | |
| 46 | Los instrumentos de gestión no son los más adecuados para el desarrollo de la institución porque no obedece a la problemática real y actual de población. | X | | X | | X | |
| 47 | Los instrumentos de gestión se encuentran a disposición y libre acceso de los administrados. | X | | X | | X | |
| 48 | El personal tiene conocimiento pleno del contenido de los instrumentos de gestión. | X | | X | | X | |
| 49 | La cantidad de procesos realizados es reflejo del compromiso adoptado por el personal de la entidad. | X | | X | | X | |
| 50 | La cantidad de procesos realizados por la institución es menor a los no atendidos. | X | | X | | X | |
| 51 | La cantidad de procesos realizados para la selección de personal es mínima. | X | | X | | X | |
| 52 | Los cambios de funcionarios de confianza no permiten que se logre a cabalidad el cumplimiento de objetivos programados. | X | | X | | X | |
| 53 | No existe un Plan de Capacitaciones para la mejora de competencias, habilidades y capacidades necesarias para que el personal contribuya al cumplimiento de objetivos institucionales. | X | | X | | X | |
| 54 | Existe un plan de incentivos para el cumplimiento de objetivos programados por la institución. | X | | X | | X | |
| 55 | La planificación que contenga políticas de innovación tecnológica es urgente porque fortalece y permite la adquisición de servicios TIC. | X | | X | | X | |
| 56 | La planificación no involucra la generalización del uso de tic en los procedimientos administrativos. | X | | X | | X | |
| 57 | La planificación no cuenta con la participación de la sociedad civil | X | | X | | X | |
| 58 | Existe liderazgo para llevar a cabo la organización interna y externa de la institución. | X | | X | | X | |
| 59 | No existe compromiso y fluida comunicación que permita afianzar la organización . | X | | X | | X | |
| 60 | La organización no asigna recursos económicos para la adquisición de servicios tecnológicos debido al escaso presupuesto institucional | X | | X | | X | |
| 61 | La organización ha logrado consolidar de forma óptima los medios materiales –espacios, equipos, materiales, nuevas tecnologías- y | X | | X | | X | |

| | | | | | | |
|----|--|---|---|---|--|--|
| 61 | La organización ha logrado consolidar de forma óptima los medios materiales –espacios, equipos, materiales, nuevas tecnologías- y todo el recurso humano, para mejorar los servicios que ofrece la Municipalidad. | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 62 | La ejecución presupuestal se lleva a cabo de acuerdo a la programación aprobada en el inicio del ejercicio fiscal. | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 63 | La ejecución de las diversas obras se realizan oportunamente y sin dilatar el plazo establecido. | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 64 | No existen mecanismos de control periódico que permitan conocer el estado de los planes diseñados y puestos en marcha por la institución. | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 65 | Existe interés de la alta dirección por el desarrollo de sistema de control interno . | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 66 | El sistema de control se realiza a través de comisión ad hoc. | ✓ | ✓ | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

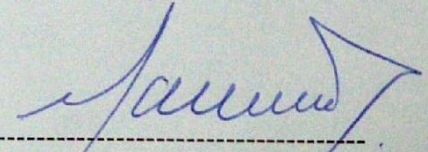
Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Garay Gharardi, César Amador DNI: 06408163

Especialidad del validador: Magister en Administración

16 de Mayo del 2017

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

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


 Firma del Experto Informante.

Apéndice VIII
Artículo científico



Tecnologías de la información y gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en gestión pública

AUTOR:

Br. Julio Cesar Tolentino Ocaña

ASESOR:

Mg. Cristian Medina Sotelo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ - 2017

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación que existe entre las tecnologías de la información y gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, 2016. El tipo de estudio es básico, enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal y los métodos de investigación aplicados fueron el hipotético deductivo. Se trabajó con una muestra de 105 personal administrativo de la municipalidad distrital de Paramonga y se empleó cuestionarios confiables y validados. Como resultados se obtuvo que existe una correlación positiva débil en la institución debido a que se utilizó Rho de Spearman arrojando como resultado la existencia de una relación $r = 301^{**}$ entre ambas variables. La significancia de ($p = 0,002 < 0,05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Palabras Claves: TICs, gestión administrativa, tecnología, entidad pública, internet, trabajadores de la municipalidad distrital de Paramonga.

ABSTRACT

This research was developed with the objective of determining the relationship between information technology and administrative management in the district municipality of Paramonga, 2016. The type of study is basic, quantitative approach, descriptive correlational level, with no Experimental cross-sectional and applied research methods were hypothetical deductive.

A sample of 105 administrative staff from the district municipality of Paramonga was used and reliable and validated questionnaires were used. As results it was obtained that there is a weak positive correlation in the institution due to the use of Spearman's Rho, resulting in the existence of a relation $r = 301^{**}$ between both variables. The significance of ($p = 0.002 < 0.05$) shows that it is less than 0.05 which allows to affirm that the relation is significant, therefore the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted.

Key Words: TIC, administrative management, technology, public entity, internet, workers of the district municipality of Paramonga.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolla en mérito a la observación de las deficiencias que tiene la municipalidad distrital de paramonga para lograr la implementación adecuada de las TICs, como una herramienta que va contribuir a mejorar el proceso administrativo a través de la adopción de estrategias que permitan lograr alcanzar las realidades por ejemplo de la Oficina Nacional de Procesos Electorales – ONPE, Superintendencia de administración tributaria – SUNAT , Registro Nacional de Identidad y Estado Civil – RENIEC, entre otros que han logrado implementar e incorporar las TICs, fortaleciendo la relación sociedad tecnología. Situación que resulta imperiosa, más aun teniendo en cuenta que actualmente el avance tecnológico repercute en todas los aspectos de las relaciones sociales. La variable tecnologías de la información de acuerdo al autor Cobo (2009) cuenta con las siguientes dimensiones: instrumental y estratégica. De la misma forma la variable gestión administrativa cuenta con las siguientes dimensiones: calidad del servicio y nivel organizacional, de acuerdo a lo señalado por Aranda.

Se ha realizado la búsqueda de información, no hallando trabajo alguno que guarde relación directa con el tema abordado, pero si se encontraron algunos antecedentes con aproximaciones, Parra (2014) llevó a cabo la investigación denominada creatividad y tecnologías de la información y la comunicación TIC en la educación media señala que la incorporación de los instrumentos de los TIC amplían los canales de acceso y obtención de información, permitiendo de esta manera la posibilidad de surgimiento de novedosas modelos de comunicación, estudio e investigación; Balcof(2013) en soluciones de e-government para administraciones abiertas. Caso: municipalidad de san Nicolás – Argentina arribó a la conclusión que los gobernantes, salvo raras excepciones, se aferran a las formas de gobiernos por medio de las cuales han llegado al poder, muchos aún no reaccionan al vorágine cambio que se está produciendo de mano de las nuevas TICs. También Mendez, Oneeglio y Pando (2014) manifiestan que no basta que el Estado haya reconocido la implementación del uso de TICs como un instrumento de soporte que permite lograr un trabajo eficaz y profesional sino que resulta imperativo el surgimiento de normas que guíen el procedimiento de

la manera de realizar la adquisición de éstas TICs que permiten la consecución de éste logro.

En base a las consideraciones ya expuestas la formulación del problema es: ¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga? El objetivo general de la investigación es determinar la relación que existe entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga para ello se tuvo en consideración la teoría del APO y la modernización del estado. Ante ello se plantea como hipótesis de la investigación: existe relación significativa entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga. Se ha creído pertinente investigar este tema teniendo en cuenta la problemática que afecta a esta institución y resaltar de qué manera la aplicación de las tecnologías contribuye a la celeridad y solución de la gestión administrativa.

METODOLOGIA

El tipo de estudio es básico, enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal y los métodos de investigación aplicados fueron el hipotético deductivo. La muestra está conformada por 105 trabajadores - personal administrativo de la municipalidad distrital de paramonga.

Se utilizó como instrumento para recolectar información dos cuestionarios estructurados con preguntas para cada variable (66 en total), mediante la escala de Likert. Las mismas que permitieron recoger información sobre la percepción del personal administrativo de la municipalidad distrital de Paramonga con respecto a la variable tecnologías de la información y a su vez a sus dimensiones instrumental y estratégica. Así como también la variable gestión administrativa con sus dimensiones calidad del servicio y nivel organizacional. La validez de los instrumentos fue realizado por el juicio de tres expertos en la materia de gestión pública. Los instrumentos fueron sometidos a

una prueba piloto de observación de 20 trabajadores – personal administrativo y se determinó la confiabilidad con el coeficiente del alfa de Cronbach, siendo el valor de 0,870 que comprende una fuerte confiabilidad.

Para realizar el análisis estadístico de los resultados se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Los datos fueron tabulados y presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones. Se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar si los datos eran paramétricos o no paramétricos, logrando obtener como resultado estos últimos (no paramétricos) y se usó para la contratación de hipótesis Rho de Spearman.

RESULTADOS

Los resultados obtenidos fueron determinados en relación a los objetivos e hipótesis planteados en la investigación. Se evidenció que existe una correlación positiva débil ($r = 0,301^{**}$) entre la variable tecnologías de la información y gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga entre ambas variables.

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes sobre tecnología de la información y gestión administrativa

| Tecnología de la información | Gestión administrativa (agrupado) | | | | | | Total | |
|------------------------------|-----------------------------------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|------------|--------------|
| | tabulación cruzada | | | | | | | |
| | Bajo | | Medio | | Alto | | fi | % |
| fi | % | fi | % | fi | % | | | |
| Bajo | 10 | 47.6% | 11 | 52.4% | 0 | 0% | 21 | 20.0% |
| Medio | 0 | 0% | 52 | 71.2% | 21 | 28.8% | 73 | 69.5% |
| Alto | 6 | 54.5% | 0 | 0% | 5 | 45.5% | 11 | 10.5% |
| Total | 16 | 15.2% | 63 | 60.0% | 26 | 24.8% | 105 | 100% |

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la municipalidad distrital de Paramonga.

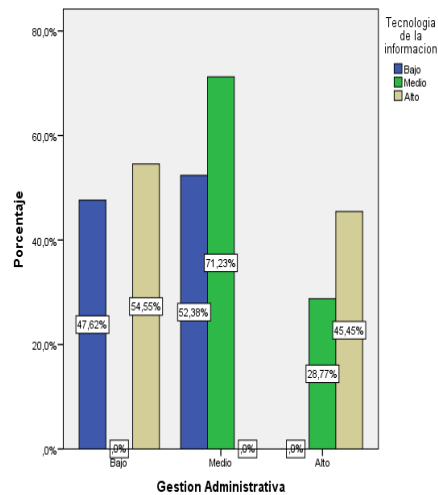


Figura 5 Distribución de la frecuencia de la tecnología de la información y gestión administrativa.

FUENTE: Información obtenida de la Tabla 11

DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta el resultado obtenido respecto a la relación entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, que presentó una correlación positiva débil ($Rho=0,301 < a p=0.002$) entre estas dos variables. Permite reafirmar que existen esfuerzos aislados para la implementación de algunos diseños de políticas públicas sin embargo éstas no son factibles principalmente por el aspecto económico, dejando de lado el uso de tecnologías que permitan la celeridad de la administración. Ello aunado a que generalmente los gobernantes no reaccionan al cambio que se está generando por el uso de las TICs. Puesto que desconocen el poder que el manejo de éstas generan, dejando pasar así una gran oportunidad de transformar la administración pública.

Pero otro aspecto importante a tener en cuenta es que el software solo es un bien simbólico, que su sola incorporación no genera cambios importantes sino que debe ir acompañado de diversos factores para lograr la modificación que se desee, siendo un gran complemento el talento humano para poder alcanzar un sistema de gobernanza acorde a los cambios tecnológicos para obtener mejores beneficios e impulsar el posicionamiento de la institución.

CONCLUSIONES

Se determina que existe una correlación positiva débil ($Rho=0,301 < a$ $p=0.002$) entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga. Dicho resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que se concluye que existe relación significativa entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga.

Se ha obtenido como resultado que existe una correlación positiva débil ($Rho=0,302 < a$ $p=0.001$) entre la dimensión instrumental y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga. Dicho resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que se concluye que existe relación significativa entre la dimensión instrumental y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga.

Existe una correlación positiva débil entre la dimensión estratégica considerado en las tecnologías de información y comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga. Los resultados estadísticos nos indicaron que existe un coeficiente de correlación $\rho=0,216$, un nivel de significación de 0,027, donde $p < 0,01$. Dicho resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que se concluye que existe relación significativa entre la dimensión estratégica y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga.

Si existe relación significativa entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, sin embargo esta es débil debido a factores diversos, tales como el económico, ya que el proceso de adquisición de estos bienes y servicios son costosos cuando se realizan de manera individual, reflejándose en la escasez de logística necesaria y capacitación. Sin embargo un factor determinante es el recurso humano en sí, puesto que por razón de edad o condición laboral descuidan el aspecto de formación académica en sistemas informáticos manifestándose en la demora, retardo o incumplimiento de sus funciones.

REFERENCIAS

- Cobo, J. (2009). *El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento*. Facultad latinoamericana de ciencias sociales. Mexico.
- Parra, J. (2014). *Creatividad y tecnologías de la información y la comunicación TIC en la educación media*. Medellín, Colombia.
- Balcof, J. O. (2013). *Soluciones de e-government para administraciones abiertas. Caso: municipalidad de san Nicolás – argentina*. Buenos Aires, Argentina.
- Mendez, M., Oneeglio, C., y Pando, S. (2014). *Implementación del proceso centralizado de adquisición de servicios relacionados con las tecnologías de información y comunicaciones en las entidades del gobierno nacional caso de estudio: servicios de seguridad de información*. Lima, Peru.