



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA
DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

**Sistema de información y gestión administrativa del área de
trámites documentarios en una municipalidad regional Lima,
2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la
Información**

AUTOR:

Carrasco de la Cruz, Richard Rigoberto (orcid.org/0000-0002-8602-1544)

ASESORES:

Dr. Acuña Benites, Marlon Frank (orcid.org/0000-0001-5207-9353)
Dr. Vargas Huamán, Jhonatan Isaac (orcid.org/0000-0002-1433-7494)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios por darme salud y valor para afrontar los diferentes obstáculos que se puedan presentar a diario, a mis padres por su amor y apoyo incondicional, a mis hijos por alegrar mis días y a mis mascotas por acompañarme siempre.

AGRADECIMIENTO

Mi mayor agradecimiento a mi familia y compañeros de trabajo, ya que siempre son mi sostén anímico, con sus palabras de aliento y actos de servicio.

Al Dr. Marlon Frank Acuña Benites, asesor principal de la investigación, por su inestimable orientación y asesoramiento a lo largo de todo el proceso. Su experiencia y dedicación fueron cruciales para dar forma a esta investigación y llevarla a buen término.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, ACUÑA BENITES MARLON FRANK, docente de la ESCUELA DE POSGRADOMAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Sistema de Información y Gestión administrativa del área de tramites documentarios en una municipalidad regional lima,2023", cuyo autor es CARRASCO DE LA CRUZ RICHARD RIGOBERTO, constato que la investigación tiene un índice desimilitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ACUÑA BENITES MARLON FRANK DNI: 42097456 ORCID: 0000-0001-5207-9353	Firmado electrónicamente por: MACUNABE el 10-01- 2024 20:14:37

Código documento Trilce: TRI - 0725969





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR

Yo, CARRASCO DE LA CRUZ RICHARD RIGOBERTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC -LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Sistema de Información y Gestión administrativa del área de tramites documentarios en una municipalidad regional lima,2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
RICHARD RIGOBERTO CARRASCO DE LA CRUZ DNI: 41187503 ORCID: 0000-0002-8602-1544	Firmado electrónicamente por: RCARRASCOCR5 el 08-01-2024 21:03:01

Código documento Trilce: TRI - 0725970

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	32
4.1 ANALISIS DESCRIPTIVOS	32
4.2 Pruebas de confiabilidad	46
4.3 ANALISIS INFERENCIAL	48
V. DISCUSIÓN	54
VI. CONCLUSIONES	60
VII. RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS	63
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Sistema de Información	32
Tabla 2 Eficiencia Operativa	33
Tabla 3 Acceso a la Información	35
Tabla 4 Seguridad de la Información	36
Tabla 5 Integración de Sistemas	38
Tabla 6 Gestión administrativa	39
Tabla 7 Planificación	41
Tabla 8 Dirección	42
Tabla 9 Organización	44
Tabla 10 Control	45
Tabla 11 Rango de Cronbach	47
Tabla 12 Fiabilidad para la variable sistema de Información	47
Tabla 13 Fiabilidad para la variable Gestión administrativa	48
Tabla 18 Correlación entre el sistema de información se relaciona significativamente con la gestión administrativa	49
Tabla 19 El sistema de información se relaciona significativamente en la planificación del área de trámites documentarios	50
Tabla 20 Correlación entre el sistema de información electrónica se relaciona significativamente en la dirección del área de trámites documentarios	51
Tabla 21 Correlación entre el sistema de información se relaciona significativamente en la organización del área de trámites documentarios	52
Tabla 22 Correlación entre El sistema de información se relaciona significativamente en el control del área de trámites documentarios	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Sistema de Información	33
Figura 2 Eficiencia Operativa	34
Figura 3 Acceso a la Información	36
Figura 4 Seguridad de la Información	37
Figura 5 Integración de Sistemas	39
Figura 6 Gestión administrativa	40
Figura 7 Planificación	42
Figura 8 Dirección	43
Figura 9 Organización	45
Figura 10 Control	46

RESUMEN

Esta investigación, enfocada en la relación del sistema de información y la gestión administrativa de trámites documentarios en una municipalidad de Lima en 2023, es de carácter básico y no experimental con un enfoque cuantitativo. Involucró a 135 empleados de la municipalidad de La Molina, utilizando una muestra de 101 empleados seleccionados no aleatoriamente. Se aplicó una encuesta con un cuestionario estructurado para recopilar datos. La confiabilidad del Sistema de Información y la Gestión Administrativa se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, usando herramientas como SPSS. Los resultados mostraron una correlación positiva y significativa entre el uso del sistema de información y la mejora de la gestión administrativa, con un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall de ,615**. Esto sugiere que las implementaciones de sistemas de información son eficientes y se relacionan positivamente con la gestión administrativa, particularmente en la tramitación documentaria. La investigación concluye que el sistema de información tiene una correlación significativa con la gestión administrativa en la municipalidad de Lima en 2023, implicando mejoras en la administración gracias a su implementación.

Palabras clave: Sistema de información, gestión administrativa, trámites documentarios.

ABSTRACT

This research, focused on the impact of the electronic information system on the administrative management of documentary procedures in a municipality of Lima in 2023, is of a basic and non-experimental nature with a quantitative approach. It involved 135 employees of the municipality of La Molina, using a sample of 101 employees selected non-randomly. A survey with a structured questionnaire was applied to collect data. The reliability of the Electronic Information System and Administrative Management was evaluated using Tau_b of Kendall, using tools such as SPSS. The results showed a positive and significant correlation between the use of the electronic information system and the improvement of administrative management, with a Tau_b of Kendall of ,615**. This suggests that the implementation of efficient electronic information systems positively impacts administrative management, particularly document processing. The research concludes that the electronic information system has a significant impact on administrative management in the municipality of Lima in 2023, implying improvements in administration thanks to its implementation.

Keywords: Electronic information system, administrative management, documentary procedures.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la gestión de trámites documentarios es fundamental para el logro de metas en organizaciones gubernamentales y corporativas. La adopción de sistemas de información se ha identificado como una táctica esencial para optimizar la eficacia y calidad de estos procesos administrativos. Investigaciones recientes, como el estudio de García (2023), indican que una gestión documentaria efectiva es vital durante las decisiones importantes y el mantenimiento de la competencia en el mercado global. Este estudio se centra en explorar la relación entre la gestión de trámites documentarios y la implementación de sistemas de información. Se propone un modelo teórico que resalta cómo la interacción entre estos dos elementos puede optimizar la gestión documental a nivel internacional, conduciendo a una mejor generación y manejo de información valiosa para organizaciones y sus usuarios en todo el mundo.

A nivel nacional, la gestión de trámites documentarios en las municipalidades representa un área crítica para alcanzar sus objetivos institucionales. La implementación de sistemas de información en varios municipios se ha extendido como una práctica común, y su relación con la gestión documental es un tema de interés. La investigación de López (2023) señala la necesidad de las municipalidades de gestionar eficazmente su documentación para decisiones estratégicas y mantener ventajas competitivas. En este contexto, este busca explorar y analizar la relación entre la gestión de trámites documentarios, así como la implementación de sistemas de información. Utilizando dos cuestionarios específicos, se examinará cómo cada uno de estos aspectos se interrelaciona y afecta al otro en una municipalidad regional de Lima en 2023, con el objetivo de entender la dinámica entre ambos en el contexto de la gestión municipal.

En la Municipalidad Regional de Lima, la gestión de trámites documentarios representa un área de interés crítico debido a su impacto en la eficacia operativa, así como la satisfacción ciudadana. Los desafíos asociados con esta gestión son multifacéticos e incluyen la necesidad de adherirse a normativas locales

específicas, manejar una diversidad de documentos y procedimientos que van desde permisos y licencias hasta registros civiles y planificación urbana, y satisfacer las expectativas de servicios rápidos, transparentes y accesibles. Además, cada tipo de documento y procedimiento tiene sus propios estándares, plazos y requisitos legales, lo que complica la gestión documental. La infraestructura tecnológica actual, la instrucción de los trabajadores y la adaptabilidad de los procesos a nuevas herramientas digitales son consideraciones críticas en la ejecución y funcionamiento efectivo de los sistemas de información que apoyan la gestión documental. En este entorno, la correlación de la gestión de trámites documentarios y los sistemas de información implementados necesita ser examinada. Aunque los sistemas están en lugar, no está claro cómo la gestión documental y los sistemas de información interactúan y se relacionan entre sí en la práctica. Al hacerlo, puede identificar maneras de mejorar la gestión documental, también la eficacia operativa así mismo la calidad del servicio al ciudadano, abordando así los desafíos actuales y futuros de manera más informada y estratégica.

A continuación, se muestra la formulación del problema general: ¿De qué manera el sistema de información se relaciona con la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023? Asimismo; el primer problema específico: ¿De qué manera el sistema de información se relaciona con la planificación de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023? Adicionalmente; el segundo problema específico: ¿De qué manera el sistema de información se relaciona con la dirección de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023? Asimismo; el tercer problema específico: ¿De qué manera el sistema de información se relaciona con la organización de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023? Finalmente; el cuarto problema específico: ¿De qué manera el sistema de información se relaciona con el control de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023?

La investigación se justifica en términos de conveniencia, ya que se centra en explorar la correlación del Sistema de Información y la Gestión Administrativa en una municipalidad. El cual tiene un enfoque que es crucial en la búsqueda de mejora de la efectividad de las transacciones administrativas. Al investigar cómo interactúan estas dos variables fundamentales, se busca lograr una administración más ágil y servicios más accesibles para la ciudadanía, lo que otorga al estudio una gran relevancia operativa y estratégica para la entidad municipal. Respecto a la relevancia social, la importancia de la investigación se sustenta en su objetivo de impactar positivamente en la población por medio de la optimización de los servicios municipales. Al profundizar en la interacción entre la gestión documentaria y administrativa y el sistema de información, se espera que los ciudadanos se beneficien de trámites más rápidos, transparentes y eficientes. Esto, a su vez, puede mejorar la percepción y confianza en la administración pública, influir de manera positiva en las calidades de vida de las comunidades en general y servir como estándar para otras municipalidades. Desde la perspectiva de las implicaciones prácticas, la investigación se justifica por su potencial para abordar y solucionar problemas operativos específicos y mejorar las decisiones en la gestión municipal. Se anticipa de que los hallazgos del estudio ofrezcan soluciones aplicables y realistas que mejoren la eficacia operativa, reduzcan costos y optimicen la gestión de recursos. En términos de valor teórico, la investigación se justifica por su potencial para llenar vacíos en la literatura existente sobre la gestión administrativa y los sistemas de información en entidades públicas. Se espera que el estudio aporte nuevas perspectivas, teorías o modelos que sean de utilidad para académicos y profesionales del área, ampliando el conocimiento existente y proporcionando una base sólida para futuros estudios. Finalmente, en lo que respecta a la utilidad metodológica, la investigación se justifica por su capacidad para desarrollar o mejorar herramientas y técnicas de estudios y de análisis de datos, del mismo modo para la valoración de sistemas de información y procesos administrativos. Los métodos desarrollados en el estudio podrían ser aplicables no solo en el contexto específico de la municipalidad estudiada, sino también en otros ámbitos de la administración pública, mejorando así la capacidad general de las entidades para realizar evaluaciones y ajustes efectivos en sus procesos y sistemas.

Por otro lado; el objetivo general es determinar la relación del sistema de información y la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023. Adicionalmente; el primer objetivo específico es determinar la relación del sistema de información y la planificación de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023. Asimismo; el segundo objetivo específico es determinar la relación del sistema de información y la dirección de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023. Adicionalmente; el tercer objetivo específico es determinar la relación del sistema de información y la organización de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023. Finalmente; el cuarto objetivo específico es determinar la relación del sistema de información y el control de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023.

Dentro de la investigación estudiada, fue considerada la hipótesis general: El sistema de información se relaciona significativamente con la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023. Asimismo; la primera hipótesis específica: El sistema de información se relaciona significativamente con la planificación de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023. Adicionalmente; la segunda hipótesis específica: El sistema de información se relaciona significativamente con la dirección de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023. Asimismo, la tercera hipótesis específica: El sistema de información se relaciona significativamente con la organización de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023. Finalmente; la cuarta hipótesis específica: El sistema de información se relaciona significativamente con el control de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023

II. MARCO TEÓRICO

Como **antecedentes nacionales**, en el estudio realizado por Quincho (2022) tenía la finalidad general de evaluar la correlación de la gestión administrativa relacionado al desarrollo de tramitación documentaria en una Municipalidad Regional de Lima durante el año 2023. El enfoque adoptado en esta investigación fue de carácter cuantitativo, y se encuadró en un tipo de estudio aplicado, empleando una metodología de carácter no experimental con un corte transversal y enfoque relacional-causal. Esta población de interés fue compuesta por el personal de la municipalidad involucrado en el área de trámites documentarios, y la muestra, seleccionada de manera no probabilística por conveniencia, incluyó a 40 empleados específicamente del área de trámites documentarios. La recopilación de información se hizo mediante encuestas y cuestionarios validados por expertos en el campo, demostrando alta confiabilidad en sus resultados. Los hallazgos del estudio revelaron un apego significativo entre la variable "tramitación documentaria" y la "gestión administrativa", indicando que la administración de recursos tenía un impacto sustancial del 42.8% en el proceso de tramitación documentaria en la Municipalidad Regional de Lima en 2023. Se concluyó que esta gestión administrativa ejercía una correlación significativa dentro del desarrollo de tramitación documentaria en la mencionada entidad durante el año 2023.

Adicionalmente; en el estudio realizado por Romero (2020) se centró en analizar la magnitud de gestión administrativa en dos instituciones educativas, El Bosque y San Miguel, durante el año 2019. Esto se relaciona con el título del estudio, ya que ambos estudios comparten un enfoque con la gestión administrativa. Para este estudio, se evaluó la gestión administrativa en instituciones educativas, mientras que tu investigación se enfoca con la gestión administrativa en una municipalidad regional. Ambos estudios buscan comprender y analizar la eficiencia y calidad de la gestión administrativa en diferentes contextos organizativos.

Asimismo; Baca (2018) enfocó su estudio en establecer una correlación entre dos variables esenciales: la administración y la atmósfera laboral en el ámbito del departamento administrativo del municipio provincial de Reque en el transcurso del 2017. Este estudio adoptó un enfoque metodológico de naturaleza aplicada, centrándose en una relación de correlación, y empleando un diseño que no requería experimentación. La población objeto de estudio consistió en 53 empleados, y esta misma población sirvió como muestra debido a sus dimensiones limitadas. Recolectando información con una encuesta que incluía un cuestionario desarrollado por el investigador para evaluar la gestión administrativa, así como un cuestionario revisado por Litwin para evaluar el clima organizacional. El fundamento teórico se basó en las teorías de Hernández y Rodríguez (2011), y en las de Litwin y Stringer (1968). El análisis de datos implicó su presentación en tablas y gráficos, además de la realización de pruebas estadísticas que ponen a prueba las hipótesis redactadas. Los resultados arrojaron una correlación extremadamente fuerte, positiva y significativa para lo que es la gestión administrativa así como para el clima organizacional dentro de su ámbito de estudio, defendida por un coeficiente rho de S. de 0.980, con un valor p menor a 0.01 y un margen de error inferior al 1%. Como conclusión, en lo cual se dio aceptación a la hipótesis general del estudio y se dio rechazo a la nula, demostrando de manera concluyente la coexistencia de la correlación sólida para la gestión administrativa y el clima organizacional en esta área específica de la municipalidad.

Del mismo modo; Cortez (2018) se enfocó en examinar la relación generada por el método de supervisión así como la gestión administrativa en el interior de la Agencia de Administración del Ministerio del Interior durante el año 2017. El enfoque metodológico aplicado en esta tesis se fundamentó en un enfoque cuantitativo, siguiendo la metodología de un estudio de carácter deductivo y hipotético. Este estudio se clasifica como de tipo básico, posicionándose en el nivel explicativo, y adoptando una metodología de estudio no experimental de carácter transversal y respecto al nivel de estudio está enfocado en correlacional. La población de estudio comprendió a los 80. Es importante destacar que el control interno se desglosó en cinco dimensiones distintas, a saber: la situación de intervención, la valoración de riesgos, las diligencias de inspección, la gestión de datos y notificación, así como la inspección. Cada una de estas facetas representa

componentes esenciales que tienen un impacto con la gestión ejecutiva en la Agencia de Administración. Los resultados derivados de esta investigación proporcionaron evidencia contundente de que el control interno ejerce una influencia significativa con la gestión administrativa. Estos descubrimientos se respaldaron mediante pruebas de relevancia estadística, respaldadas por un patrón logístico con tendencia significativa ($p < 0.05$) que se adapta eficazmente a la data (con una desviación de $p < 0.05$). Asimismo, dicho modelo explicó el 51.2% de la variable dependiente, que se refiere a la gestión administrativa. En resumen, se pudo concluir que existe una conexión sólida entre el sistema de supervisión y la administración efectiva en la Agencia de Administración del Gabinete del Interior. Estos resultados subrayan la importancia de mantener sólidas prácticas de control interno para lograr una gestión administrativa eficiente en esta entidad específica.

Adicionalmente; Díaz & Lozano (2018) esta investigación se originó en el espacio de la UGEL de Bagua, donde se ha constatado una marcada falta de motivación por parte de los trabajadores para cumplir con sus responsabilidades laborales, lo que ha generado una percepción negativa tanto entre los usuarios como en la población en general. La demora en los procesos y la resolución de conflictos han contribuido a agravar esta situación preocupante. Esta situación problemática ha sido el estímulo para la investigación presentado, que busca explorar si este sistema de control interno así como la gestión administrativa en la Ugel Bagua pueden ser factores cruciales para el progreso y la mejora del rendimiento de los empleados, con el objetivo de elevar la excelencia de los servicios brindados a los usuarios. La investigación fue centrada en la caracterización de la correlación dirigida al sistema de control interno con la gestión administrativa en la Ugel Bagua. Este estudio se caracteriza por ser de naturaleza descriptiva y correlacional, y se ejecuta siguiendo una metodología de estudio no experimental. En el principio de la investigación, se administró la encuesta o evaluación para valorar y diagnosticar los niveles de la primera variable así como la administración en el interior de la UGEL de Bagua. El grupo de participantes en la investigación incluye a 70 trabajadores. Las conclusiones respaldaron la hipótesis formulada, corroborando que este sistema de control interno guarda una

correlación directa y de enfoque significativo con la gestión administrativa en la UGEL de Bagua. Esto evidencia de que una administración eficiente guarda una correlación inmediata con los sistemas de control interno eficaz en el desempeño de los empleados.

Como **antecedentes internacionales**; de acuerdo a González (2023) el enfoque primordial se centró en la identificación de las contribuciones brindadas por el sistema de información conocido como "Educa," desarrollado por la compañía "Internacional de Sistemas Empresariales," con respecto a la gestión y dirección académica de las instituciones educativas ubicadas en Maracaibo, Estado Zulia, Venezuela. Adicionalmente, el estudio evaluó la frecuencia de empleo del sistema para analizar las habilidades tecnológicas de las instituciones y evaluar su eficacia en los operaciones de la toma de decisión, planificación y comunicación. Desde una perspectiva metodológica, dicha investigación se cimentó en un enfoque cualitativo dentro de un paradigma interpretativo, y su alcance abarcó un período temporal transversal. La compilación de datos se conllevó por medio de la implementación de entrevistas semiestructuradas, complementadas con una encuesta de selección simple. Estas herramientas se aplicaron a los usuarios del sistema procedentes de cuatro instituciones educativas, que funcionaron como una muestra representativa de un conjunto más amplio compuesto por veintiséis instituciones. Los participantes clave en la obtención de información incluyeron a los usuarios pertenecientes a los departamentos de control de estudios, administración y profesores en el contexto de la instrucción de nivel primario así como secundario. Entre los descubrimientos más destacados, se constató que los usuarios del sistema Educa poseen la capacidad de identificar oportunidades y posibles amenazas con mayor facilidad, lo que les permite establecer directrices que facilitan la definición de la dirección a seguir en decisiones presentes o futuras, orientadas al desempeño de los propósitos de la entidad. Adicionalmente, se estableció una conexión entre los métodos de organización, toma de decisiones y comunicación con el sistema Educa, lo que contribuyó de manera efectiva a la disminución de errores en las tareas programadas tanto a nivel académico como administrativo. En síntesis, este estudio subraya la relevancia del sistema Educa

para el facilismo durante la toma de decisiones, planificación efectiva y comunicación eficaz en el contexto de las instituciones educativas en Maracaibo, Venezuela.

Asimismo; Mekuri & Sanyie (2023) realizaron un trabajo que se centró en investigar la interacción entre la informática en la nube y la armonía entre las responsabilidades laborales y el día a día de los administradores de entidades educativas del rango superior de la provincia de Rivers, Nigeria. Para ello, se implementó una metodología de estudio explicativo mediante una encuesta con un enfoque transversal. La población de esta investigación se compuso de ochocientos veintiún (821) administradores que trabajan en entidades educativas superiores públicas en el departamento de Rivers. Con base en la Fórmula de Taro Yamene, se estableció un tamaño de muestra que abarcó a 269 encuestados. En el acopio de data, se empleó una encuesta estructurado después de someterlo a una validación facial y se evaluó su permanencia interno por medio del Rho de Spearman. De las 269 copias del cuestionario distribuidas, se recuperaron un total de 221 copias, lo que representó un porcentaje del 82% de respuesta. En el proceso de estudio de la data, se aplicaron exámenes univariados que incluyeron la determinación de la mediana aritmética así como de la desviación. Además, se llevaron a cabo pruebas de hipótesis mediante herramientas estadísticas correlacionales, específicamente, la correlación de rango de orden de Spearman. Las resultantes surgidas dieron que dimensiones de competencia digital, en particular la informática en la nube, presentaron una correlación de enfoque positivo y significativo con el equilibrio entre el aspecto de trabajo y personal de los administradores de entidades educativas en el estado de Rivers, Nigeria. Además, se descubrió que la infraestructura digital actuó de manera significativa como moderadora en la relación entre la competencia digital y la capacidad de lograr una armonía entre las responsabilidades laborales y el día a día. Como conclusión, este estudio subraya que la utilización de la informática en la nube contribuye a la mejora en la administración en entidades educativas en el estado de Rivers, Nigeria, fortaleciendo así la relación entre su vida profesional y personal.

Del mismo modo; Becerra (2022) señaló que su investigación analizó los impactos generados por la pandemia de COVID-19 con la gestión administrativa de una entidad educativa superior, centrándose en la perspectiva de los miembros del personal directivo. Durante esta investigación, se manipuló un método descriptivo y bibliográfica, respaldada por una metodología de estudio no experimental transversal. La herramienta principal durante la colecta de datos radicó en la diligencia de entrevistas semiestructuradas a individuos que cumplían con criterios específicos de inclusión, es decir, aquellos que ocupaban posiciones de liderazgo en departamentos, coordinaban áreas funcionales de la institución y desempeñaban roles de gestión. Los hallazgos clave obtenidos en este estudio abordaron cuestiones como la incertidumbre, la paralización de la circulación de información, demoras en las tareas, la necesidad de reorganización y división de responsabilidades, así como la interrupción y modificación de los procesos existentes. En resumen, la investigación subrayó los desafíos y cambios de importancia con la gestión administrativa de una institución educativa superior provocados por la pandemia de COVID-19. Estos cambios se tradujeron en una serie de efectos que impactaron en la estructura y ejecución de las actividades administrativas de la organización.

Adicionalmente; Naranjo y otros (2022) destacaron que a lo largo del tiempo, las PYMEs fueron centro de un continuo escrutinio, lo que ha generado una rica corriente de investigaciones y estudios científicos que abordan una amplia gama de cuestiones relacionadas con ellas. Dentro de este contexto, el propósito central de la investigación emprendida fue el de examinar cómo se aplicaban los elementos de administración en las PYMEs en la industria minorista en Santo Domingo. Para alcanzar este propósito, se realizó un estudio de campo utilizando una metodología de carácter mixto con un enfoque exploratorio descriptivo. Asimismo, se optó por la implementación de un muestreo estratificado probabilístico, que permitió segmentar la población según las parroquias urbanas y, de esta manera, facilitar un análisis más detallado al llevar a cabo las encuestas. Estas encuestas se distribuyeron en torno a cuatro aspectos fundamentales: planificación, organización, dirección y control. Las resultancias obtenidas evidenciaron que la totalidad de los gerentes o

propietarios de las PYMEs en el sector comercial poseen un conocimiento sólido en cuanto a la gestión administrativa. No obstante, en lo que respecta al aspecto organizativo, se identificaron ciertas lagunas en el conocimiento de algunos procesos. Por otro lado, el factor de control obtuvo la puntuación más alta en el estudio, lo que sugiere que la gestión administrativa ejerce una influencia significativa en las operaciones de las empresas. Por tanto, se resalta la necesidad imperativa de que los gerentes o propietarios de PYMEs se encuentren debidamente capacitados para lograr un rendimiento óptimo en sus empresas. En sinopsis, esta investigación subraya la jerarquía central de las gestiones administrativas para el contexto de las PYMEs del sector comercial en Santo Domingo y subraya la carestía de contraer con a firme instrucción en este ámbito para maximizar el rendimiento empresarial.

Asimismo; Asca y otros (2021) enfocaron su investigación en explorar las implicaciones de la gestión administrativa en los procedimientos de adquisición llevados a cabo en una entidad del sector público. La población de estudio estuvo conformada por funcionarios y autoridades que ocupaban cargos dentro de dicha entidad. La metodología empleada se fundamentó en un enfoque cualitativo, respaldado por un diseño de estudio de caso. Para recopilar información relevante, se llevaron a cabo entrevistas haciendo uso de guías de entrevistas estructuradas. La muestra seleccionada englobó a un grupo representativo de funcionarios y autoridades pertenecientes a la entidad en cuestión. Los resultados obtenidos a través de esta investigación proporcionarán a las autoridades y funcionarios las bases necesarias para la implementación de medidas correctivas destinadas a mejorar la eficiencia y la transparencia con la gestión administrativa y en los procedimientos de adquisición. Los hallazgos revelaron que no existía una interconexión efectiva entre las distintas etapas de la gestión administrativa, los plazos no se cumplían de manera adecuada, los manuales y directrices se encontraban despresentadoizados y se carecía de una supervisión y control apropiados en los procesos para alcanzar los objetivos preestablecidos por la entidad en el tiempo previsto. En resumen, este estudio subraya la imperiosa necesidad de perfeccionar la gestión administrativa en los ordenamientos de

adquisición las cuales se realizan en entidades del sector público, con la finalidad de alcanzar una mejorada eficiencia así como transparencia en estos procesos.

Del mismo modo; García y otros (2019) resaltaron que los diversos sectores económicos operan en un entorno altamente competitivo, caracterizado por estructuras y procesos organizativos cada vez más intrincados. Esta creciente complejidad encuentra su origen en dos factores principales: la globalización económica y un entorno caracterizado por su turbulencia e incertidumbre, lo que impulsa la necesidad de generar ventajas competitivas para mantenerse vigente en el mercado. Este panorama se refleja claramente en el contexto presentado de las PYMEs en la CDMX, que se ven enfrentadas a estos retos en su entorno empresarial. La población de estudio para este análisis se compone de las PYMEs mexicanas. El propósito fundamental de este documento radica en llevar a cabo un examen teórico comparativamente de los componentes los cuales inciden en el nivel de gestión financiera corporativa en el contexto de las PYMEs. El objetivo de esta revisión teórica es identificar aspectos cruciales que, al considerar los puntos de coincidencia de diversas investigaciones empíricas, permitan evaluar la situación financiera y llevar a cabo modificaciones sustanciales que potencien la capacidad de competencia financiera y, por ende, la supervivencia de estas empresas en el mercado. La metodología utilizada en este análisis implica un enfoque crítico y de contenido. Las resultancias de todos los procesos de análisis, se genera un marco conceptual que aborda los factores integrales relacionados con la gestión financiera. Dentro de este marco conceptual, se identifican las dimensiones e indicadores clave de la metodología que puede emplearse para evaluar la gestión financiera y, a su vez, determinar el nivel de gestión financiera en las PYMEs. El propósito subyacente es transformar a estas empresas y, en consecuencia, mejorar su competitividad en el entorno económico presentado, caracterizado por su complejidad y su alcance global. En resumen, este documento enfatiza la importancia crucial de tener sustento de una gestión financiera eficientemente en el contexto de las PYMEs en México. Además, propone un marco conceptual que brinda las herramientas necesarias para analizar y mejorar la

situación financiera de estas empresas, con el fin de potenciar su competitividad en un entorno económico complejo y globalizado.

Del mismo modo; Mansoor & Mohamed (2019) indicaron que su estudio se enfocó en el debate entre la centralización administrativa y la descentralización administrativa en muchos países en desarrollo, considerando factores políticos y económicos. Los factores políticos se relacionan con consideraciones democráticas, mientras que los factores económicos están vinculados a la transición hacia economías de mercado y la necesidad de mejorar los servicios públicos para una población más amplia. La población de estudio incluye a investigadores, profesionales y funcionarios gubernamentales involucrados en técnicas durante la toma de decisiones concernientes de la administración pública. Se empleó un enfoque descriptivo y analítico en la metodología de investigación. Los resultados revelaron que la centralización administrativa tiende a ser no democrática y se asemeja a un enfoque autoritario, lo cual no concuerda con el espíritu de la era de la libertad y la globalización. Esto a menudo conduce a una ineficiencia en el gasto público, un aumento de la burocracia y a menudo descuida las necesidades locales. Por otro lado, la descentralización administrativa ofrece ventajas como la distribución equitativa de recursos financieros, mayor participación de los empleados, mayor participación de los sectores privados y mayor velocidad y flexibilidad en la toma de decisiones. Como conclusión, se recomienda reducir la centralización administrativa y otorgar mayor autonomía a las autoridades locales para tomar decisiones adecuadas y fomentar una mayor descentralización administrativa.

Adicionalmente; Gavilánez y otros (2018) enfocaron su artículo en la cuestión de la eficacia con las gestiones administrativas, particularmente dirigida hacia las PYMEs, cuyo propósito de ayudar a estas empresas a identificar las necesidades de sus clientes y proporcionar un marco que aborde una variedad de factores cruciales en el análisis de su gestión. La población de estudio englobó a microempresarios y administradores que operan en el ámbito de las PYMEs. Se consideró fundamental la posibilidad de llevar a cabo estudios de formación en las

distintas áreas de las PYMEs, ya que se reconoció que el conocimiento de estas áreas es esencial para la alineación así como en el progreso del ámbito profesional de los administradores. El método empleado en el estudio se sustentó en un enfoque cualitativo, que incluyó la ejecución de la entrevista así como los cuestionarios aplicados a los participantes. Las limitaciones que afectan la administración de las PYMEs se categorizaron en dos principales grupos: aquellas de carácter público y privado. Se hizo especial énfasis en el contexto normativo de cada país, que ejerce una influencia negativa en las PYMEs, principalmente debido a las obligaciones regulatorias y la amplia gama de cuestiones que estas empresas deben abordar. Una de las soluciones identificadas implica sensibilizar a los microempresarios para que implementen una organización más efectiva y estrategias sólidas, con el objetivo de mejorar su rendimiento general. El propósito fundamental de este enfoque es resaltar la jerarquía crítica de la gestión administrativa, ya que esta capacidad consiente a las PYMEs avanzar, crecer y desarrollarse de manera constante. Esto, a su vez, no solo beneficia a la empresa en sí, sino que también contribuye positivamente a su entorno y al tejido empresarial en su conjunto. En resumen, este artículo enfatiza el papel esencial de una gestión administrativa eficaz en el crecimiento y desarrollo continuo de las PYMEs, lo que a su vez genera beneficios tanto para la empresa como para su entorno empresarial.

También; Mendoza y otros (2018) subrayaron que el sistema de supervisión ha surgido como un recurso de importancia crítica para dotar a la dirección estas disposiciones, incluyendo la Gestión de Administración en el ámbito de la sección pública, de un grado razonable de seguridad en la obtención de sus propósitos corporativos así como la capacidad de rendir cuentas sobre su gestión ante las fracciones interesadas. Durante la elaboración del estudio, se empleó un enfoque que combina elementos inductivos y deductivos, y se aplicó un método analítico-sintético para abordar la cuestión. La población que fue centro de investigación en este estudio abarcó tanto a las instituciones pertenecientes a la Rama Ejecutiva del Poder Público como a todas las demás organizaciones gubernamentales involucradas de manera constante en labores administrativas o

en la oferta de servicios públicos. La muestra seleccionada se centró en aquellas unidades directamente relacionadas con el uso de recursos públicos, como los pasos de adquisiciones, logística y almacenamiento. Los resultados de este estudio subrayan que el fortalecimiento de los mecanismos de supervisión interna dentro de la administración tiene una influencia positiva dentro del desempeño en la ejecución de los caudales públicos. Esto, a su vez, optimiza la eficiencia y la velocidad de los procesos relacionados con el ciclo de gasto público, que abarca desde la fase de formulación y aprobación hasta la realización y el informe sobre el uso de los recursos asignados o producidos. En posterior coacción, se coloca de realce la jerarquía crucial de estos procesos críticos y su conexión directa con la gestión eficaz de los capitales en los sectores públicos.

Adicionalmente; Pin y otros (2018) indicaron que la acción corporativa responsable se ha reconocido durante mucho tiempo como un paso vital hacia la sostenibilidad. Recientemente, esta noción también se ha introducido en las prácticas turísticas. En consecuencia, los investigadores se han involucrado gradualmente en explorar cómo se practica la Responsabilidad Social Empresarial en el turismo (CSER), lo que podría motivarlo, y la relación entre el desempeño financiero y las acciones acreditadas. Este estudio se centró en medir la actividad de CSER de los operadores turísticos taiwaneses en la disminución de las exposiciones de los GEI mediante un conjunto integral de ítems que abarcan desde la operación de la empresa hasta la gestión del destino. La población de estudio incluyó a operadores turísticos en Taiwán. Se empleó un modelo TPB extendido y se realizaron entrevistas a los gerentes administrativos. Los hallazgos señalaron que las posturas de los directivos con respecto a los beneficios para la sociedad y los objetivos de la compañía son los predictores más relevantes de las operaciones comerciales, la cadena de abastecimiento y la administración del destino en las prácticas de CSER. La antigüedad del negocio turístico también desempeñó un credencial significativo. Como conclusión final, este estudio subraya la importancia de las actitudes de los gerentes en la práctica de CSER en los operadores turísticos de Taiwán y ofrece sugerencias prácticas para mejorar los perfiles de CSER en esta industria.

Asimismo; Raymond (2018) indicó que el fayolismo, desarrollado por el teórico de la administración Henri Fayol iniciando el siglo XX, ha sido fundamental para las teorías y prácticas de las gestiones organizativas. Este pensar se focaliza en el tema de que la excelencia gerencial es una habilidad técnica que se puede aprender y aplicar. Las teorías y principios de gestión de Fayol han sido ampliamente aceptados y siguen siendo relevantes con la gestión moderna. A través de un análisis descriptivo, esta investigación explora la influencia del fayolismo con la gestión administrativa. Los resultados muestran que las ideas de Fayol han sido una base sólida para la administración efectiva en diversas organizaciones. Sin embargo, se concluye que, si bien el fayolismo proporciona principios sólidos de gestión, la evolución de las prácticas de gestión modernas requiere una adaptación continua. La población estudiada incluyó a gerentes y líderes en diversas organizaciones, y la muestra consistió en una selección estratificada de individuos con diferentes niveles de experiencia en administración. En conclusión, se destaca la importancia de combinar principios tradicionales con enfoques contemporáneos para una gestión efectiva en el entorno empresarial presentado.

Finalmente; Zhang (2018) mencionó que su artículo resumió los conceptos básicos del pensamiento de la Nueva Gestión Pública y destaca sus puntos principales. Basándose en los problemas del sistema administrativo y la reforma del sistema económico en China, el artículo analiza la necesidad de que la reforma de la gestión administrativa en China se inspire en el pensamiento de la Nueva Gestión Pública. La población de estudio comprende a todos los que poseen el compromiso de las decisiones y los expertos de la administración pública en China. Se empleó una metodología de análisis cualitativo para evaluar la aplicabilidad de los fundamentos de la administración pública moderna en el contexto chino. Los resultados indican que la adaptación selectiva de estos principios puede ser beneficiosa para abordar los desafíos específicos de la gestión administrativa en China. En conclusión, el artículo destaca la importancia de adaptar de manera selectiva las ideas de la Nueva Gestión Pública occidental a las necesidades

específicas de la reforma administrativa en China y resalta la necesidad de un enfoque cuidadoso y personalizado para implementar estos principios en el contexto chino.

Además, con la intención de obtener una comprensión más sólida del punto de investigación planteado, se contempla examinar diversas bases teóricas, entre las cuales se incluyen las siguientes:

Como **enfoque teórico** según Burleson et al. (2023) un sistema de información se caracteriza a modo de un ligado el cual abarca la captación, almacén y difusión de información. En un sentido más simple, representa la colaboración entre individuos y computadoras para procesar y comprender datos específicos. Este término también se emplea para describir el software empleado con la gestión de bases de datos (Bohler et al., 2020). No obstante, con mayor frecuencia, se utiliza esta definición en un sentido más amplio que abarca diversos elementos: usuarios, procesos, redes de comunicación, entradas y salidas (Aryal & Balan, 2023). La finalidad general de cualquier sistema de información es respaldar las actividades operativas, la gestión así como las decisiones (Çelik & Ayaz, 2022).

Según Armijo et al. (2022) la administración comprende un conjunto de operaciones destinadas a dirigir una entidad a través de la planificación lógica de deberes, energía y recursos. Su habilidad para supervisar y armonizar las acciones y diversas funciones desempeñadas en la entidad facilita la prevención de contratiempos y el logro de metas. Para Joskowicz (2013) la organización automatizada de una gestión eficaz promueve la captación de resultantes positivos para la entidad. La relevancia de la administración gerencial radica en preparar a la organización y organizarla de manera proactiva, considerando todos los medios y procesos necesarios para alcanzar sus propósitos y mitigar impactos negativos o potenciales inconvenientes (Medina et al., 2023).

El Sistema de Información, siendo la variable independiente en este estudio, engloba un conjunto organizado de recursos y tecnologías esenciales para la recopilación, almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos en formato digital (Logachev et al., 2022). Estos sistemas se valen de dispositivos electrónicos como computadoras y redes para facilitar una gestión eficiente y accesible de la información (Nguyen & Chen, 2023). La eficacia de estos sistemas se mide a través

de diversas dimensiones e indicadores. Entre estas dimensiones se encuentran la Eficiencia Operativa, que se evalúa por el tiempo de procesamiento de trámites y la reducción de errores; el Acceso a la Información, medido por la rapidez de acceso y la destitución de la data; la Seguridad de la Información, enfocada en la protección de datos y la fiabilidad del sistema; y la Integración de Sistemas, que se observa en la compatibilidad con otros sistemas y en la eficiencia de las transferencias de datos.

En contraste, la Gestión Administrativa, que actúa como la variable dependiente, engloba las tareas y sistemas necesarios para dirigir una entidad de manera efectiva y eficiente. Esta gestión incluye la planificación, organización, coordinación, control y toma de decisiones a la totalidad de los horizontes de la ordenación, cuyo objetivo es conseguir las metas establecidas de la forma más óptima. Dentro de esta variable, las dimensiones e indicadores clave abarcan aspectos como la Planificación, que se concentra en la firma de objetivos así como metas a corto plazo; la Dirección, relacionada con la comunicación, capacitación y reconocimientos; la Organización, que se refiere a la estructura organizativa y al clima laboral; y el Control, enfocado en el seguimiento, monitoreo y evaluación de actividades laborales. La interacción del Sistema de Información Electrónica y la Gestión Administrativa es fundamental, ya que el primero proporciona las herramientas y la infraestructura necesarias para que la gestión administrativa se ejecute de manera eficaz, impactando directamente para los rendimientos, así como la eficacia de las organizaciones (Eskridge, 2010).

Un Sistema de información es una ordenación constituida crucial en la era digital, que se encarga de recopilar, guardar, conservar, tratar, manejar y difundir, comunicar la data en forma digitalizada (Badrudin et al., 2022). Estos sistemas son indispensables en una variedad de contextos, como organizaciones comerciales e instituciones académicas, facilitando el flujo eficiente de información (Mujahidin et al., 2023). A lo largo del tiempo, los SI han evolucionado significativamente, pasando de sistemas basados en papel a complejas plataformas digitales manejadas electrónicamente (Martínez, 2006). Su formato digital permite una gestión más eficiente del almacenamiento y acceso a los datos (Tiahrt et al., 2022). Estos sistemas han revolucionado la investigación, facilitando el acceso y la

compartición de información académica y científica, ahorrando tiempo y mejorando la eficiencia de la investigación. Instituciones como bibliotecas y editoriales han tenido que adaptar sus servicios con la finalidad de compensar las solicitudes de los consumidores en este entorno cambiante (Vidgen, 2002). Los SI son un componente vital de la transformación digital, permitiendo a las entidades adaptarse a un contexto en constante evolución y brindar acceso global a la información, mejorando asimismo la asistencia y la reciprocidad de información así como conocimientos a nivel mundial (Marquardson & Asadi, 2023).

Estos sistemas mejoran la eficiencia y la productividad en diversas industrias, automatizando tareas y procesando datos rápidamente, lo que ahorra tiempo y reduce los errores en comparación con los procesos manuales (Asio et al., 2022). Sin embargo, la seguridad de los datos es una preocupación central, y la gestión positiva de la conservación y seguridad de la data es fundamental en la finalidad de proteger contra amenazas cibernéticas (Hirschheim et al., 1995). En el contexto administrativo, los sistemas de información desempeñan un papel crucial al servir como el esqueleto tecnológico la cual tolera la gestión de la data y los métodos de negocio (Farkas et al., 2022). Estos sistemas facilitan el flujo de información permitiendo una comunicación más rápida y efectiva, lo que a su vez incrementa la eficiencia operativa y refuerza la cabida de contestación de la ordenación durante los permutas de los mercados o internos (Asio et al., 2022). La habilidad para recopilar y examinar las datas de forma eficaz proporciona una plataforma maciza en la toma de decisiones estratégicas, facilitando la organización de manera longitudinal y la realización de tácticas empresariales (Towhidi & Pridmore, 2023). Teóricos como Gordon Davis y Margrethe Olson(1989, como se citó en Modaresnezhad & Schell, 2019) han profundizado en cómo los sistemas de información deben estar intrínsecamente alineados con las necesidades y objetivos organizacionales. Davis, por ejemplo, sugiere que los sistemas de información deben diseñarse considerando los procesos de negocio que soportan, asegurando que la información sea relevante, precisa y oportuna. Olson, por su parte, enfatiza la importancia de las interfaces de usuarios así como la práctica de los usuarios en el esbozo de sistemas, sugiriendo que la buena interfaz puede aumentar la adopción del sistema y mejorar la eficiencia general del trabajo (Modaresnezhad & Schell, 2019). El diseño de sistemas de información incluye no sólo aspectos

técnicos como la estructura de datos y la arquitectura de sistemas, sino también consideraciones organizacionales como flujos de trabajo, jerarquías de decisión y cultura organizacional (Logachev et al., 2022). La estructura de datos debe ser tal que refleje las penurias de data de las organizaciones y facilite el análisis y la generación de reportes (Nguyen & Chen, 2023). Los procesos de negocio deben ser mapeados y entendidos para que el sistema pueda mejorarlos o transformarlos, eliminando ineficiencias y redundancias (Ugray & Dunn, 2022). La interfaz de usuario es el paraje de empalme del sistema así como los usuarios finales, y debe ser intuitiva y alineada con las tareas que se necesitan realizar, para garantizar que el sistema sea una herramienta útil y no un obstáculo (Mukhtar et al., 2020).

Por otro lado, la gestión administrativa se refiere al sumario de las planificaciones, estructuración, sincronización y intervención de tareas y capitales en una entidad o empresa, con el objetivo de lograr un funcionamiento eficiente y efectivo (Ballart et al., 2023). Esto incluye la planificación de metas y objetivos organizacionales, la estructuración de un entorno de trabajo eficiente, la coordinación armoniosa hacia objetivos comunes, y el seguimiento y control de trabajos para garantizar su ejecución según lo planeado (Llerena & Lombardo, 2022). Los administradores toman decisiones basadas en datos y análisis para dirigir la organización hacia el éxito. La categoría de la gestión administrativa reside en su cabida de prevenir problemas, maximizar la eficiencia y alcanzar los objetivos organizacionales (Licas et al., 2022). Además, la adaptabilidad y la resiliencia son cualidades críticas, especialmente en tiempos de crisis económicas o pandemias (Orozco, 2005). La interdisciplinariedad es otra característica importante, ya que los administradores trabajan con equipos multidisciplinarios y deben comprender una variedad de funciones y áreas dentro de una organización (TBS, 2015). La gestión administrativa moderna también enfatiza en satisfacer las demandas del cliente y anticipar sus necesidades, lo que es clave para el éxito en un mercado competitivo (Sánchez & Rodríguez, 2014). El liderazgo y la gestión del cambio son fundamentales, al igual que la ética y la responsabilidad social (Navas & Grimaldo, 2005). El compromiso con el aprendizaje continuo, la evaluación constante y la búsqueda de mejora son aspectos clave, así como las promociones de la variedad y la introducción en el lugar de trabajo, considerándolos ventajas para la creatividad y la innovación (Landa, 2002).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

✓ **Tipo de investigación:** Básica

El término básico, tal como lo precisa la biblioteca DuocUC (2020), hace referencia a ese tipo de estudio científico que se centra primordialmente en expandir el conocimiento teórico. Dicha investigación se caracteriza por su enfoque en el entendimiento puro y profundo de fenómenos, con el objetivo de descubrir o validar principios y leyes fundamentales que rigen el mundo natural y social. Este tipo de investigación es fundamental en los entornos académicos y científicos, debido a que sienta las bases para el avance del conocimiento en diversas disciplinas. La importancia de la investigación básica radica en su contribución a la expansión del conocimiento humano, permitiendo un entendimiento más amplio y profundo de los fenómenos complejos que nos rodean. A largo plazo, este tipo de investigación puede llevar a descubrimientos revolucionarios que cambian paradigmas y crean nuevas realidades en áreas como la salud, las ciencias aplicadas, la mecánica, entre otros. Así, aunque sus beneficios puedan no ser inmediatos, su valor es incalculable para el avance continuo de la ciencia y la sociedad.

✓ **Diseño de investigación:** No experimental

Este diseño, como se describe en QuestionPro (2020), es un método de investigación que se distingue por no manipular deliberadamente las variables de estudio. En otras investigaciones, especialmente las experimentales, los investigadores intervienen activamente en el entorno para controlar y modificar las variables independientes y observar los efectos resultantes en las variables dependientes. En contraste, en este, no hay manejo intencionado de variables; más bien, el que investiga analiza las variables en su área natural y como se comporten naturalmente en su ámbito. Esta metodología no experimental es valioso por varias razones. Primero, es esencial para estudiar fenómenos que son demasiado complejos o éticamente problemáticos para manipular directamente. Segundo, puede proporcionar insights en contextos donde los métodos experimentales no son prácticos. Y tercero, a menudo es utilizado en estudios exploratorios o descriptivos que

buscan generar hipótesis y comprensiones que pueden ser probadas o profundizadas en investigaciones futuras.

✓ **Enfoque de investigación:** Cuantitativo

El enfoque de investigación cuantitativo, tal como lo describen Cohen et al. (2017), es una metodología sistemática el cual se enfoca en la recolección y investigaciones de datos numéricas con la finalidad de descubrir estándares, relaciones etc. Este enfoque es distintivo por su interés en la finalidad, el cálculo preciso y la aplicación de estadísticas o matemáticas en el procesamiento de datos. En contraste con el estudio cualitativa, que se sumerge en el entendimiento profundo y detallado de comportamientos y motivaciones, el cuantitativo aspira a la generalización de resultados y a la búsqueda de relaciones causales mediante la cuantificación y el análisis estadístico. Una de las características centrales del enfoque cuantitativo es su capacidad para medir y cuantificar fenómenos. Esto implica el uso de instrumentos como cuestionarios, encuestas, pruebas estandarizadas o cualquier otro medio que permita recopilar datos numéricos. La cuantificación permite una comparación precisa entre grupos, situaciones o periodos de tiempo, facilitando así la identificación de patrones y tendencias.

3.2. Variables y operacionalización

- **Variables:**

- **V. Independiente:** Sistema de información

- **Definición Conceptual**

Según la definición proporcionada por Latinno (2013), se conceptualiza como una plataforma digital integral y estructurada diseñada específicamente para la gestión, procesamiento, almacenamiento y distribución de datos. En el contexto de la gestión pública y administrativa, los Sistemas de Información son herramientas fundamentales que permiten la organización y el manejo eficiente de datos e información relevante para suministrar la toma de decisiones, la comunicación y el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Estos sistemas tienen una importancia crucial para la modernización y eficiencia de las entidades al permitir la presentación y seguimiento de atenciones de información y capitales de exploración de manera online. La digitalización y automatización de procesos que ofrecen estos sistemas mejoran la accesibilidad y transparencia, permitiendo a usuarios y ciudadanos interactuar de forma más directa y sencilla con las entidades gubernamentales o corporativas. Además, al redirigir las solicitudes a las entidades correspondientes de manera eficiente y regular electrónicamente el proceso involucrado, los Sistemas de Información garantizan una mayor coherencia, rapidez y calidad en la respuesta y manejo de la información.

- **Definición Operacional**

En términos operacionales, un "Sistema de Información" se define por dimensiones específicas que permiten evaluar su eficacia y eficiencia en un contexto práctico. Estas dimensiones incluyen la Eficiencia Operativa, el Acceso a la Información, la Seguridad de la Información y la Integración de Sistemas. La Eficiencia Operativa se centra en la rapidez y precisión con la que el sistema procesa trámites y gestiona tareas, esencial para la productividad y el rendimiento del sistema. El Acceso a la Información hace referencia a la pericia de los usuarios para localizar y utilizar los datos, un factor clave para una experiencia de usuario satisfactoria y una toma de decisiones informada. La Seguridad de la Información evalúa la cabida del sistema para proteger datos sensibles, manteniendo la confianza del usuario y cumpliendo con las regulaciones pertinentes. Por último, la Integración de Sistemas mide la capacidad del sistema para funcionar en conjunto con otros sistemas, una característica vital para la coherencia y eficacia de la gestión de información en entornos organizacionales. Estas dimensiones permiten una comprensión detallada y una evaluación cuantitativa de un sistema de información, facilitando así su mejora y optimización continuas.

Dimensiones:

1. Eficiencia Operativa
2. Acceso a la Información
3. Seguridad de la Información
4. Integración de Sistemas

- **V. Dependiente:** Gestión administrativa

- **Definición Conceptual**

La "Gestión Administrativa" se conceptualiza, según Abanto et al. (2023), como el conjunto integral de actividades y procesos coordinados que una organización lleva a cabo para optimizar y administrar eficientemente sus recursos. Estos recursos incluyen el capital humano, financiero, tecnológico y material, todos esenciales para el funcionamiento y éxito de cualquier empresa o entidad. La gestión administrativa se enfoca no solo en la asignación y uso eficiente de estos recursos sino también en la planificación, organización, dirección y control de actividades para alcanzar los objetivos estratégicos y operativos de la organización. La gestión administrativa es fundamental en todos los niveles y áreas de una entidad, partiendo de una dirección alta inclusive los departamentos operativos. Requiere una mezcla de destrezas sistemáticas, transigentes y conceptuales con la finalidad de liderar equipos, gestionar proyectos, procesos y cambiar eficazmente. Además, en un entorno cada vez más generalizado y profesional, la gestión administrativa implica la adaptación a cambios constantes, la innovación y la mejora continua para responder a los desafíos del entorno empresarial y las demandas del mercado.

- **Definición Operacional**

Operacionalmente, se define y valora por medio de dimensiones clave que detallan y cuantifican su ejecución y efectividad dentro de una organización. Las dimensiones fundamentales son la Planificación, Dirección, Organización y Control, cada una aportando a una evaluación integral de la gestión administrativa. La dimensión de Planificación se centra en la capacidad organizativa de definir objetivos y estrategias claras, asignar recursos de manera efectiva y anticipar necesidades y riesgos. Esta dimensión evalúa la claridad y coherencia de los objetivos organizativos y la eficacia con la que se diseñan e implementan los planes para alcanzarlos. La Dirección, por su parte, aborda la calidad del liderazgo y la comunicación dentro de la organización. Evalúa cómo los líderes inspiran, guían y motivan

al personal, además de cómo se fomenta la colaboración y el compromiso a través de una comunicación efectiva y estrategias de capacitación. La Organización hace referencia a la estructura y el creciente de data y tareas dentro de la entidad. Esta dimensión mide la eficiencia de la distribución de tareas, la claridad de roles y responsabilidades, y la conciliación de los sistemas y métodos organizativos para facilitar la coordinación y el alcance de los propósitos. En el punto final, el Control se relaciona con las prácticas utilizadas para supervisar y evaluar el desempeño organizacional. Incluye el monitoreo de actividades, la evaluación de resultados frente a estándares establecidos y la implementación de medidas correctivas para asegurar que la organización se mantenga en curso hacia sus metas.

Dimensiones

1. Planificación
2. Dirección
3. Organización
4. Control

▪ **Operacionalización**

La operacionalización en una investigación es un proceso clave que implica definir cómo se medirán y analizarán las variables conceptuales en términos prácticos y empíricos. Este proceso conlleva la transformación de conceptos abstractos en indicadores concretos y medibles que puedan ser evaluados de manera sistemática. A través de la operacionalización, se establecen las dimensiones, así como los indicadores de las variables, así como los instrumentos y las escalas de medición que se utilizarán para recopilar datos. En esencia, es el puente que conecta la teoría con la realidad empírica de la investigación (Cohen et al., 2017).

En el contexto de su estudio, la matriz de operacionalización detalla cómo se abordarán de manera concreta las variables dependiente e independiente: La matriz de operacionalización se logra apreciar en el segundo anexo.

3.3. Población, muestra y muestreo

- ✓ **Población:** Según López (2004), el término "Población" en el contexto de una investigación se refiere al conjunto total de individuos o elementos que son objeto de estudio. Esta población puede ser amplia y diversa, abarcando desde seres humanos hasta animales, documentos, registros o cualquier otro elemento que sea relevante para el enfoque específico del estudio. En el área de las ciencias sociales y otras disciplinas, la población es fundamental para definir el alcance y las implicaciones de los resultados del estudio. En esta investigación, se estableció como población un total de 135 empleados de la municipalidad regional de Lima. Además, entender las características, comportamientos, y percepciones de estos empleados proporcionará insights valiosos para comprender y mejorar aspectos de la gestión administrativa y otros fenómenos de interés dentro de la municipalidad regional de Lima.
- ✓ **Muestra:** En esta investigación, esta hace referencia a un sub-conjunto específico de la población total que se estudia, seleccionado para obtener datos que representen al grupo más grande. Según QuestionPro (2020), esta es una parte o subconjunto reducido de la unidad de análisis, y para el ámbito de encuestas y estudios similares, consiste en individuos seleccionados de manera que sus respuestas puedan inferir conclusiones sobre la población entera. Para este estudio en particular, la muestra está compuesta por 101 empleados de la municipalidad regional de Lima, quienes han sido seleccionados para participar y proporcionar información relevante. La selección de estos 101 empleados como muestra es un aspecto fundamental del diseño de investigación. La cual logre representar a la población más amplia con la finalidad de que los resultados sean válidos y generalizables. Los individuos seleccionados son invitados a proporcionar información, generalmente a través de cuestionarios, entrevistas u otras metodologías de recolección de datos, y sus respuestas son luego analizadas para obtener insights sobre la gestión administrativa, la eficiencia operativa, o cualquier otra área de interés especificada en los objetivos del estudio.
- ✓ **Muestreo:** Para el estudio realizado, se utilizó un método probabilístico, tal como lo describe GCF Global (2020), que se caracteriza por asegurar de que

todos los integrantes del estudio obtengan unas probabilidades conocidas y mayores que cero para ser seleccionado. Este enfoque se sustenta en los inicios de las probabilidades y es crucial con la finalidad de alcanzar una muestra característica de la unidad de análisis. Al utilizar el muestreo probabilístico, se permite que las inferencias y conclusiones estadísticas extraídas de la muestra sean generalizables a toda la población. En este caso, la muestra consistió en 101 empleados de la municipalidad regional de Lima, seleccionados bajo criterios que garantizan la aleatoriedad y la representatividad. El muestreo probabilístico es fundamental en la investigación científica por varias razones. Primero, proporciona una base sólida para la representatividad, asegurando de que todos los integrantes obtengan una congruencia de ser abarcado en la muestra. Esto elimina sesgos en la selección y permite que los resultados sean más confiables y válidos. Segundo, facilita la aplicación de técnicas estadísticas para estimar parámetros poblacionales, calcular márgenes de error, y realizar pruebas de hipótesis, entre otros análisis.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

✓ **Técnica:**

• **Encuesta**

Para el estudio llevado a cabo, se utilizó la encuesta, tal como se describe en QuestionPRO (2020), como un medio para recolectar datos de la muestra seleccionada. Esta técnica se caracteriza por su estructura y estandarización, lo que la hace especialmente útil para recoger información de un gran número de individuos de manera sistemática y uniforme. En el caso específico de este estudio, las encuestas se aplicaron a los 101 empleados de la municipalidad regional de Lima seleccionados a través del muestreo probabilístico. Esta técnica de acopio de data involucra la formulación de un conjunto de preguntas que son respondidas por los participantes. Estas interrogaciones logran ser tanto abiertas como cerradas y están diseñadas para recabar información específica relacionada con los objetivos del estudio. La uniformidad en las preguntas y en el modo de aplicación permite que los datos recolectados sean comparables y analizables estadísticamente. Una de

las ventajas significativas de las encuestas es su capacidad para proporcionar datos cuantitativos y cualitativos de una amplia variedad de sujetos en un período relativamente corto. Además, las encuestas permiten explorar una gama de aspectos, desde actitudes, opiniones, comportamientos hasta conocimientos y características demográficas de la población estudiada. Esta versatilidad las hace una herramienta poderosa en muchos campos de investigación, incluyendo la gestión administrativa.

- ✓ **Instrumento**
- **Cuestionario**

En esta investigación, el cuestionario fue seleccionado como el único instrumento de acopio de data, siguiendo la definición proporcionada por QuestionPro (2020). El cuestionario, como herramienta, es esencialmente un conjunto estructurado de preguntas diseñadas para recopilar información específica de los encuestados. En el ámbito de este estudio, el cuestionario se orientó a obtener datos de los 101 empleados de la municipalidad regional de Lima, representando una muestra seleccionada de la población mayor. El cuestionario se caracteriza por su flexibilidad y capacidad para abarcar un amplio rango de temas. Puede incluir preguntas de opción múltiple, que son útiles para recopilar respuestas estandarizadas y fácilmente analizables, y preguntas abiertas, que permiten a los encuestados expresar opiniones, experiencias o ideas más detalladas. Esta combinación de tipos de preguntas permite recopilar tanto datos cuantitativos como cualitativos, haciendo del cuestionario una herramienta versátil y poderosa en la investigación. La secuencia y organización de las preguntas en el cuestionario son cruciales y deben seguir una lógica que facilite la comprensión y el flujo de respuesta de los participantes. Además, las preguntas deben ser claras, precisas y diseñadas para evitar sesgos o malentendidos. La eficacia del cuestionario como instrumento de investigación depende en gran medida de su diseño y de cómo se administre a los participantes

✓ **Confiabilidad**

Hace referencia al grado en que la implementación recurrente del Sistema de información y la Gestión Administrativa (GA) generan resultados coherentes y precisos en la eficiencia de la administración organizacional. En este contexto, la confiabilidad implica que, al utilizar el SI y la GA para abordar cuestiones recurrentes, se deben obtener resultados consistentes y no se deben observar diferencias sustanciales en las respuestas o en la forma en que se gestionan estas cuestiones. Para evaluar la confiabilidad de la implementación del SI y la GA, se puede emplear una técnica como el coeficiente Alfa de Cronbach, un análisis realizado por medio del uso de herramientas como SPSS. Este coeficiente se encargará de analizar la consistencia y la estabilidad de la implementación del SI y la GA en su capacidad para gestionar de manera eficiente las operaciones administrativas. Un alto valor del coeficiente Alfa de Cronbach indicará una mayor confiabilidad, lo que significa que el SI y la GA mantienen la coherencia en su enfoque y la gestión administrativa. Por otro lado, un valor bajo sugeriría una fiabilidad menor, lo que podría señalar que se requieren ajustes o mejoras en la implementación del SI y la GA para garantizar una administración más uniforme y efectiva en la organización. La confiabilidad es esencial para garantizar que las acciones sean precisas y uniformes, lo que, a su vez, contribuirá al éxito de la organización.

El Alfa de Cronbach para la variable Sistema de información es 0.850

Así mismo para la variable Gestión Administrativa (GA) es 0.897

3.5. Procedimientos

Haciendo referencia a los objetivos planteados, se pretende analizar la interacción del Sistema de Información y la Gestión Administrativa en un contexto específico mediante la recopilación de datos por medio de la encuesta. El propósito fundamental es evaluar cómo este Sistema de Información se correlaciona con la eficiencia de la Gestión Administrativa, centrándose en la optimización de recursos y el acceso a información pública. Para llevar a cabo este análisis, se utilizará una encuesta, en la que el

cuestionario actuará como el instrumento principal. Este cuestionario será una herramienta valiosa para recopilar datos directos de los participantes, quienes compartirán sus percepciones y experiencias en relación con la interacción del Sistema de Información, así como la Gestión Administrativa. Por medio de este cuestionario, se recopilarán respuestas de manera sistemática y estructurada, lo que permitirá obtener información detallada sobre cómo los individuos involucrados con la gestión Administrativa perciben la relación del Sistema de Información. Algunas de estas ventajas de utilizar esta técnica de encuesta incluyen la objetividad en el acopio de data, la capacidad de obtener información detallada de los participantes, y la posibilidad de analizar sistemáticamente sus respuestas. En resumen, el procedimiento que involucra la realización de una encuesta con un cuestionario se considera esencial para alcanzar los objetivos de la investigación. Permitirá obtener una visión detallada y objetiva de la manera en que este Sistema de Información se correlaciona con la Gestión Administrativa en un contexto particular, lo que facilitará un análisis riguroso y respaldará las conclusiones del proyecto.

3.6. Método de análisis de datos

Con la finalidad de llevar a cabo el proceso de recopilación y análisis de datos en este estudio, se ha establecido una estrategia de medición clara junto con un enfoque inferencial. La elección de esta metodología se ha realizado de manera deliberada cuyo propósito es obtener una perspicacia profunda y estrecha de los resultados del estudio. Se ha centrado en particular en la relación del Sistema de Información y la Gestión Administrativa en un contexto específico. El sumario de análisis de datos se ha iniciado con la obtención de información detallada a través de encuestas y cuestionarios. Una vez que estos datos han sido recopilados, se han organizado y estructurado en tablas y gráficos avanzados diseñados específicamente para representar eficazmente la información relevante. Cada tabla y gráfico ha sido cuidadosamente estructurado para resaltar patrones, tendencias y relaciones clave presentes en los datos obtenidos. La implementación de métodos estadísticos inferenciales es fundamental en este análisis. Estos métodos permiten extrapolar las resultancias obtenidas en la muestra al ligado de la

población, lo que refuerza la validez y la confiabilidad de las conclusiones. Además, posibilitan la identificación de relaciones significativas y la evaluación de la relación de la interacción del Sistema de Información, así como la Gestión Administrativa para el contexto de estudio. Este enfoque metodológico garantiza un análisis riguroso y respalda las conclusiones de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

Respecto a la ética se ha realizado con total integridad y transparencia, siguiendo de manera rigurosa los criterios éticos establecidos. En primer lugar, se ha respetado plenamente los derechos de autor, de los autores, de los recursos consultados, otorgando la debida atribución y proporcionando las correspondientes referencias bibliográficas. Además, se ha mantenido la transparencia al seleccionar exclusivamente recursos publicados en los últimos cinco años y disponibles en bases de datos reconocidas y fiables. Como investigadores, se ha cumplido con el artículo 9 del Código de Ética de Investigación de la institución, asegurando una citación coherente y completa de todos los autores involucrados en el estudio. Por último, se ha utilizado Turnitin para identificar cualquier posible similitud en el contenido, con el propósito de satisfacer los requisitos mínimos establecidos por la institución y en obediencia a la RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0470-2022/UCV, en particular su artículo N°10.

IV. RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVOS

El análisis descriptivo en este contexto consiste en evaluar y resumir las características de un conjunto de datos relacionados con el sistema de información y la gestión administrativa de una municipalidad regional de Lima. Este análisis implica el uso de estadísticas descriptivas como frecuencias y porcentajes para entender cómo los encuestados califican diferentes aspectos del sistema, como eficiencia operativa, acceso a la información, seguridad, integración de sistemas, entre otros.

Tabla 1

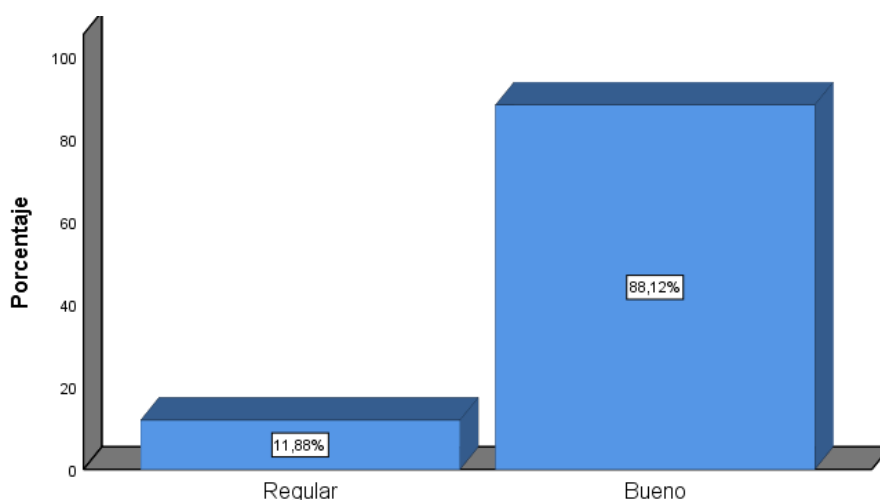
Sistema de Información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	12	11,9	11,9	11,9
Bueno	89	88,1	88,1	100,0
Total	101	100,0	100,0	

En la **tabla 1** la variable "Sistema de Información " se puede deducir que la mayoría de los encuestados tienen una opinión positiva sobre este sistema. Específicamente, 89 personas, lo que representa un 88.1% de los encuestados, calificaron el sistema de información como "Bueno". Esto indica una clara tendencia hacia una percepción favorable, señalando que los usuarios encuentran que el sistema cumple con sus necesidades o expectativas en términos de eficiencia, usabilidad, y/o efectividad. Por otro lado, una minoría de 12 personas, equivalente al 11.9% de los encuestados, calificó el sistema como "Regular". Aunque no representa una mayoría, esta cifra no es despreciable y sugiere que hay aspectos del sistema que podrían no estar completamente alineados con las necesidades o expectativas de todos los usuarios. Notablemente, la ausencia de calificaciones "Malas" es un indicativo positivo, pero la presencia de opiniones "Regulares" sugiere áreas de mejora.

Figura 1

Sistema de Información



De acuerdo con la información provista en la Figura 1 sobre las percepciones del "Sistema de Información", muestran que la mayoría de los encuestados calificaron este aspecto como "Bueno" (88.1%), seguido por un 11.9% que lo consideró "Regular", y nadie lo calificó como "Malo".

Tabla 2

Eficiencia Operativa

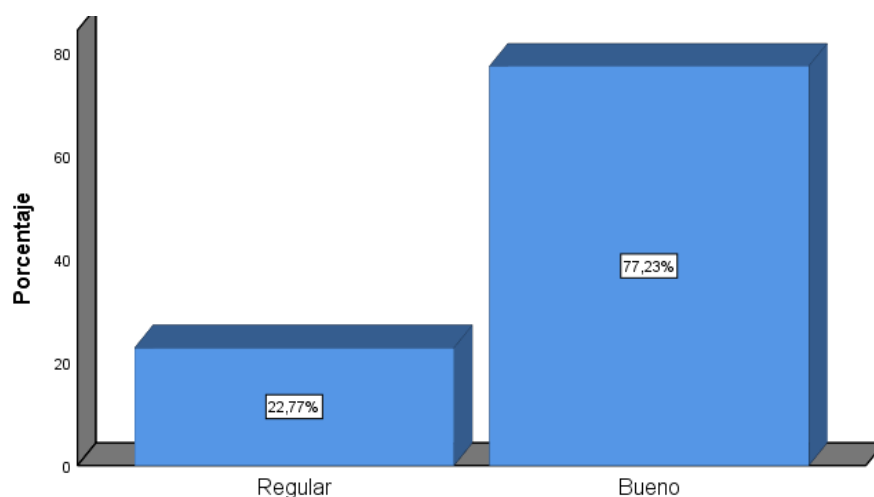
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	23	22,8	22,8	22,8
Bueno	78	77,2	77,2	100,0
Total	101	100,0	100,0	

La Tabla 2 proporciona una visión detallada sobre la percepción de la "Eficiencia Operativa" del sistema de información electrónica, una dimensión crítica para entender cómo los usuarios experimentan la agilidad y precisión del sistema en la gestión de trámites documentarios. De acuerdo con los datos, 78 de los encuestados, lo que corresponde al 77.2%, calificaron la eficiencia operativa como "Bueno". Esto indica que una amplia mayoría reconoce y valora la capacidad del

sistema para facilitar sus tareas de manera efectiva, destacando la rapidez y precisión en el procesamiento de trámites como puntos fuertes. Por otro lado, 23 encuestados, equivalentes al 22.8%, consideraron la eficiencia operativa como "Regular". Esta cifra, aunque minoritaria, es significativa y sugiere que para un segmento de los usuarios hay aspectos del sistema que podrían mejorarse para alcanzar una eficiencia óptima. La ausencia de calificaciones "Malas" en esta categoría es alentadora, pero la presencia de una porción no despreciable de opiniones "Regulares" señala la necesidad de una evaluación más detallada para identificar y abordar las áreas específicas que están impidiendo una experiencia de usuario totalmente positiva.

Figura 2

Eficiencia Operativa



En la **figura 2** "Eficiencia Operativa". Según los datos, el 22,77% de los encuestados calificó la eficiencia operativa como "Regular", mientras que una mayoría significativa, el 77,23%, la calificó como "Buena".

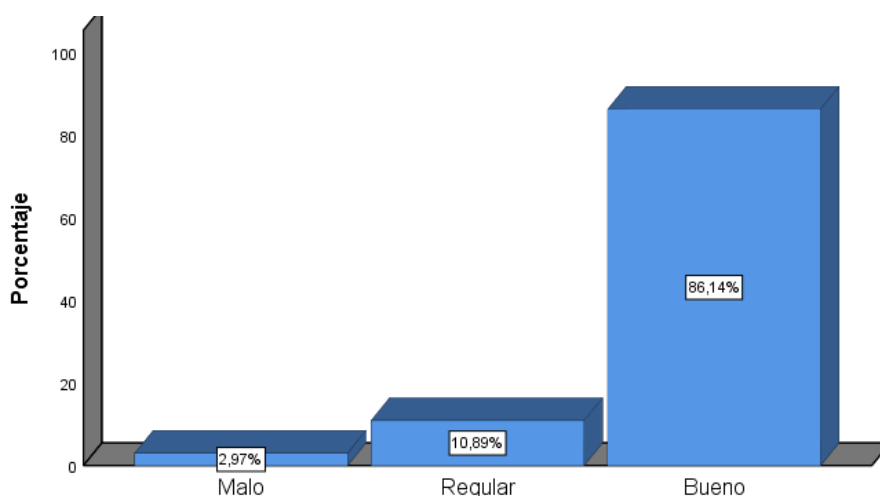
Tabla 3*Acceso a la Información*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	3	3,0	3,0	3,0
Regular	11	10,9	10,9	13,9
Bueno	87	86,1	86,1	100,0
Total	101	100,0	100,0	

La Tabla 3 ofrece una evaluación detallada de cómo los usuarios perciben el "Acceso a la Información" en el sistema de información. Los datos muestran que una gran mayoría, 87 de los 101 encuestados equivalentes al 86.1%, calificaron el acceso a la información como "Bueno". Esta cifra sugiere que la mayoría de los usuarios encuentran que el sistema proporciona un acceso efectivo y eficiente a los datos necesarios, lo que es un componente crítico para la funcionalidad general del sistema en términos de facilitar la búsqueda, recuperación y uso de la información. Por otro lado, 11 encuestados, representando el 10.9%, percibieron el acceso a la información como "Regular", y una minoría de 3 encuestados, o el 3%, lo calificó como "Malo". Aunque las percepciones negativas y neutras son claramente minoritarias, no deben ser ignoradas. Es particularmente relevante que haya usuarios que encuentren deficiencias en el acceso a la información, ya que esto puede afectar la eficacia general del sistema y la satisfacción del usuario. Incluso un pequeño porcentaje de usuarios insatisfechos podría señalar problemas subyacentes que necesitan atención, como problemas de interfaz, velocidad de búsqueda, o relevancia y actualización de los datos proporcionados.

Figura 3

Acceso a la Información



En la **figura 3**, un pequeño porcentaje de los encuestados, el 2,97%, calificó el acceso a la información como "Malo". Un porcentaje ligeramente mayor, el 10,89%, lo consideró "Regular". La mayoría, el 86,14%, calificó el acceso a la información como "Bueno". Esto sugiere que la percepción general es que el acceso a la información es mayormente eficiente y satisfactorio entre los usuarios del sistema.

Tabla 4

Seguridad de la Información

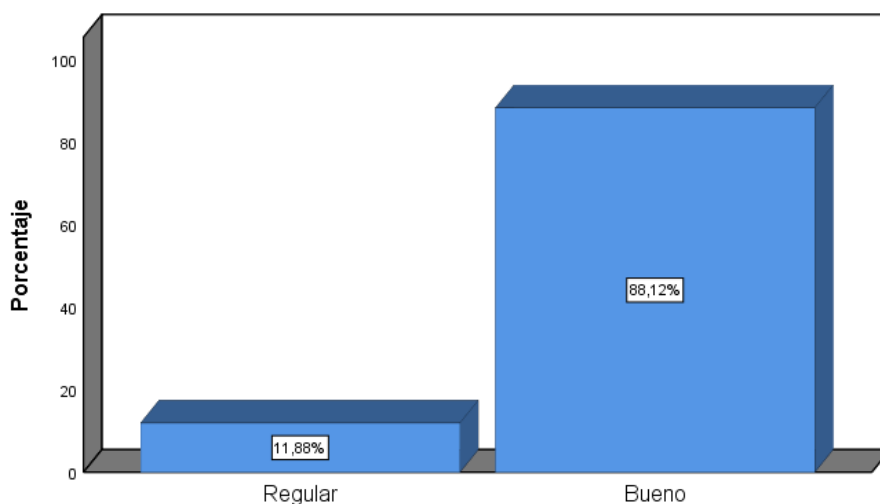
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	12	11,9	11,9	11,9
Bueno	89	88,1	88,1	100,0
Total	101	100,0	100,0	

La Tabla 4 proporciona una visión sobre la percepción de la "Seguridad de la Información" dentro del sistema de información. De los 101 encuestados, una amplia mayoría, 89 personas o el 88.1%, calificaron la seguridad de la información como "Bueno". Este dato refleja una percepción mayoritariamente positiva y una confianza general en las medidas de seguridad implementadas en el sistema, lo que es fundamental en un entorno donde la protección de datos y la

confidencialidad son críticas. Por otro lado, un 11.9% de los encuestados consideró la seguridad de la información como "Regular". Aunque no hay calificaciones "Malas", el porcentaje de calificaciones "Regulares" no es trivial y sugiere que hay un grupo de que hay margen de mejora en la seguridad del sistema. La seguridad de la información es un aspecto dinámico y crítico de cualquier sistema de información, especialmente en contextos administrativos y gubernamentales donde se manejan datos sensibles y confidenciales. Por lo tanto, cualquier indicación de inquietud o percepción de insuficiencia en la seguridad debe ser tomada en serio.

Figura 4

Seguridad de la Información



El la **figura 4** representa la percepción sobre la "Seguridad de la Información". Un 11,88% de los encuestados calificó la seguridad como "Regular", mientras que la mayoría, un 88,12%, la consideró "Buena". Esto indica que, en general, los usuarios tienen una opinión favorable respecto a la seguridad de la información en el sistema evaluado.

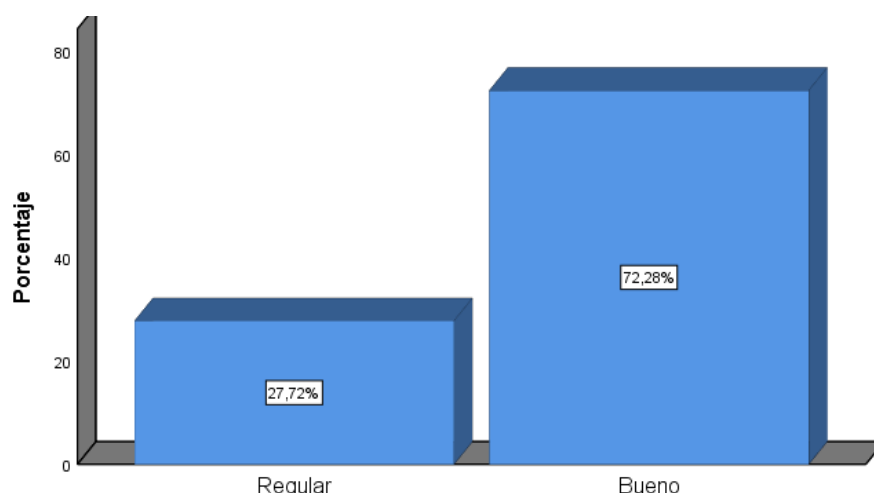
Tabla 5*Integración de Sistemas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	28	27,7	27,7	27,7
Bueno	73	72,3	72,3	100,0
Total	101	100,0	100,0	

La Tabla 5 aborda la percepción sobre la "Integración de Sistemas" en el sistema de información, reflejando cómo los usuarios ven la capacidad del sistema para trabajar conjuntamente con otros softwares y herramientas utilizados dentro de la municipalidad regional de Lima. Según los datos, 73 de los 101 encuestados, correspondientes al 72.3%, calificaron la integración de sistemas como "Bueno". Este porcentaje mayoritario indica que, en general, los usuarios están satisfechos con cómo el sistema se comunica y colabora con otros sistemas, facilitando un flujo de trabajo más fluido y eficiente. Sin embargo, un 27.7% de los encuestados consideró la integración de sistemas como "Regular", lo que resalta que hay una proporción considerable de usuarios que perciben problemas o limitaciones en la capacidad de integración del sistema. Aunque no se reportaron calificaciones "Malas", el porcentaje no despreciable de respuestas "Regulares" sugiere que hay aspectos de la integración que podrían no estar funcionando óptimamente o que no cumplen con todas las expectativas de los usuarios.

Figura 5

Integración de Sistemas



En la **figura 5** muestra la evaluación de la "Integración de Sistemas". Un 27,72% de los encuestados calificó la integración de sistemas como "Regular" y una mayor parte, un 72,28%, la calificó como "Buena". Estos datos sugieren que la mayoría de los usuarios están satisfechos con cómo los diferentes sistemas interactúan y funcionan conjuntamente, aunque hay una proporción significativa que ve espacio para mejorar la integración.

Tabla 6

Gestión administrativa

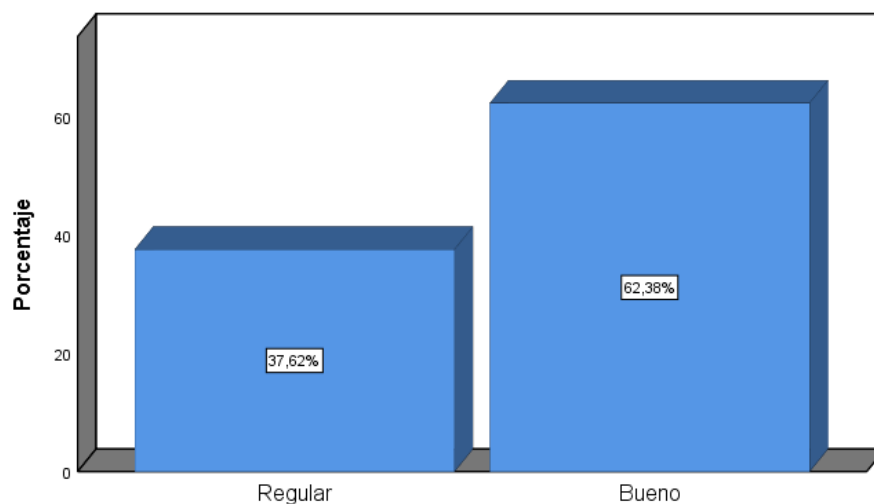
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	38	37,6	37,6	37,6
Buena	63	62,4	62,4	100,0
Total	101	100,0	100,0	

En la Tabla 6, los datos descriptivos de la variable "Gestión Administrativa" muestran cómo los empleados perciben la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa en la municipalidad regional de Lima. De los 101 encuestados, 63, que representan el 62.4%, calificaron la gestión administrativa como "Buena". Esto sugiere que una mayoría significativa de los usuarios sienten que los procesos y sistemas administrativos están funcionando bien, apoyando sus necesidades y

contribuyendo a un ambiente de trabajo efectivo y organizado. Por otro lado, 38 encuestados, o el 37.6%, calificaron la gestión administrativa como "Regular". Aunque no se reportaron calificaciones de "Malo", este porcentaje considerable de respuestas "Regulares" es indicativo de que una proporción significativa de los empleados ve áreas de mejora dentro de la gestión administrativa. Pueden existir diversas razones detrás de estas percepciones, como ineficiencias en ciertos procesos, falta de recursos, comunicación deficiente, o necesidades de capacitación, entre otros.

Figura 6

Gestión administrativa



En la **figura 6** representa las opiniones sobre la "Gestión administrativa". De los encuestados, un 37,62% calificó la gestión administrativa como "Regular" y la mayoría, un 62,38%, la consideró "Buena". Esto indica que mientras una buena parte de los usuarios está satisfecha con la gestión administrativa, hay una cantidad considerable de usuarios que piensan que hay aspectos que podrían mejorar.

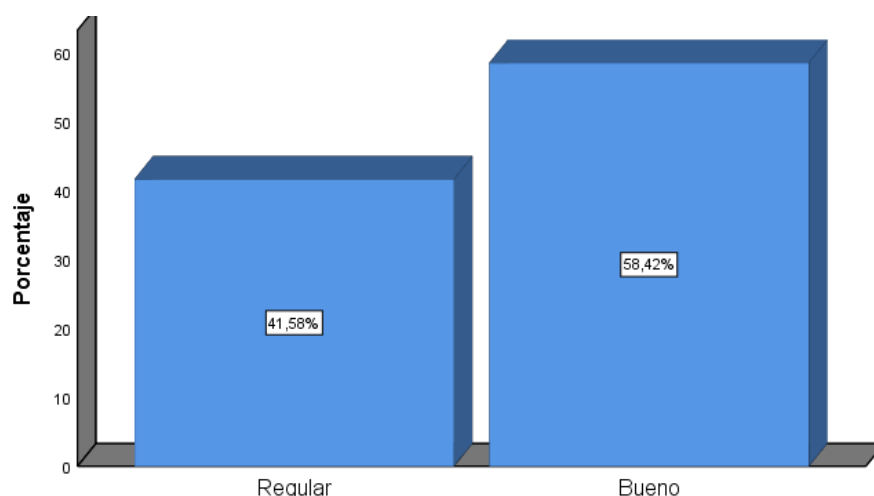
Tabla 7*Planificación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	42	41,6	41,6	41,6
Bueno	59	58,4	58,4	100,0
Total	101	100,0	100,0	

La Tabla 7 presenta la evaluación de los encuestados sobre la dimensión de "Planificación" dentro de la gestión administrativa de la municipalidad. Según los datos, 59 de los 101 encuestados, que representan el 58.4%, calificaron la planificación como "Bueno". Esta mayoría indica que más de la mitad de los participantes perciben que la entidad está realizando un trabajo efectivo en términos de establecer objetivos claros, programar actividades, asignar recursos y diseñar estrategias para alcanzar metas de manera organizada y efectiva. Sin embargo, un 41.6% de los encuestados calificaron la planificación como "Regular". Esta cifra notable refleja que una porción significativa de los empleados siente que hay aspectos de la planificación que requieren atención y mejoramiento. Puede haber diversas áreas percibidas como deficientes, como la claridad en los objetivos, la adecuación de los recursos asignados, la comunicación de planes, o el seguimiento y adaptación de los mismos.

Figura 7

Planificación



En la **figura 7** muestra la evaluación de la "Planificación". Un 41,58% de los encuestados calificó la planificación como "Regular", mientras que un 58,42% la calificó como "Buena". Esto indica que más de la mitad de los usuarios tienen una percepción positiva de la planificación, aunque hay una proporción significativa que cree que hay margen para mejorar en este aspecto.

Tabla 8

Dirección

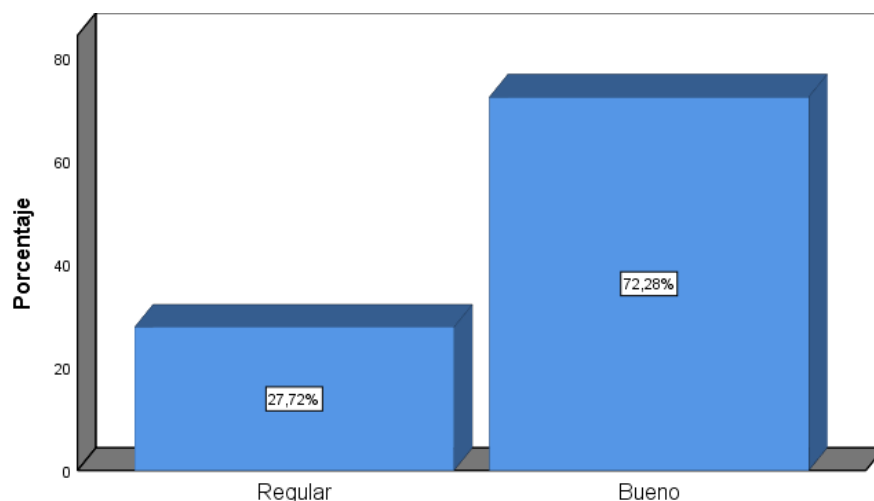
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	28	27,7	27,7	27,7
Bueno	73	72,3	72,3	100,0
Total	101	100,0	100,0	

La Tabla 8 muestra la evaluación de la "Dirección" dentro de la gestión administrativa por parte de los encuestados. De los 101 participantes, 73, equivalente al 72.3%, calificaron la dirección como "Bueno", reflejando una percepción generalmente positiva. Esta mayoría sugiere que los empleados valoran cómo se está llevando a cabo la dirección en términos de liderazgo, comunicación, capacitación, y reconocimiento dentro de la organización. Indica que, en general,

los líderes o gestores están proporcionando una guía efectiva, manteniendo una comunicación adecuada, invirtiendo en el desarrollo del personal y reconociendo los logros, lo cual es esencial para un ambiente de trabajo productivo y motivador. Sin embargo, un 27.7% consideró la dirección como "Regular". Esta proporción significativa señala que hay un segmento de empleados que percibe que la dirección podría mejorar en ciertos aspectos. Puede implicar varios factores, como la necesidad de una comunicación más efectiva, liderazgo más inspirador o inclusivo, estrategias de capacitación más robustas o una mejor administración del reconocimiento y la confianza dentro del equipo.

Figura 8

Dirección



En la **figura 8** sobre la "Dirección". El 27,72% de los encuestados calificó la dirección como "Regular" y una mayoría más amplia, el 72,28%, la calificó como "Buena". Esto sugiere que la mayoría de los usuarios tienen una opinión positiva sobre la dirección o liderazgo, aunque hay una proporción notable que cree que podría haber mejoras en este aspecto.

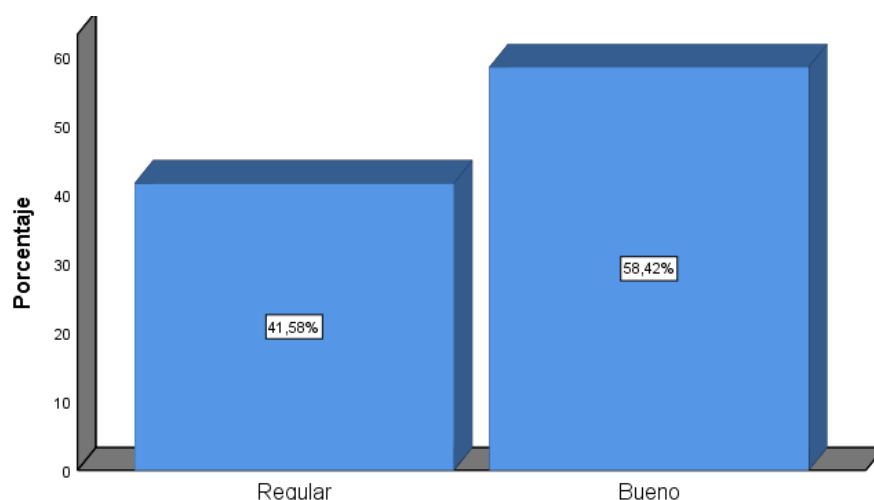
Tabla 9*Organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	42	41,6	41,6	41,6
Bueno	59	58,4	58,4	100,0
Total	101	100,0	100,0	

La Tabla 9 refleja la evaluación de los encuestados sobre la dimensión de "Organización" dentro de la gestión administrativa. De los 101 participantes, 59, o el 58.4%, calificaron la organización como "Bueno". Esta mayoría indica que la percepción general de la estructura organizativa, el flujo de información, los procedimientos de atención y el clima laboral son positivos. Implica que, en su mayor parte, los empleados sienten que la organización está bien estructurada y que los sistemas y procesos están diseñados de manera efectiva para facilitar el trabajo, la comunicación y el cumplimiento de objetivos. Por otro lado, un 41.6% de los encuestados calificó la organización como "Regular". Esta proporción sustancial sugiere que, aunque no se percibe como deficiente (dado que no hay calificaciones "Malas"), hay aspectos de la organización que no están cumpliendo completamente con las expectativas de los empleados. Podría tratarse de áreas como la claridad en las responsabilidades, la eficacia en el flujo de información, la adecuación de los procedimientos de atención al público, o la atmósfera y cultura del lugar de trabajo.

Figura 9

Organización



En la figura 9 muestra la evaluación de los encuestados sobre la "Organización". Un 41,58% la califica como "Regular" y una mayoría del 58,42% la considera "Buena". Esto indica que, en general, la percepción sobre la estructura organizativa y la eficiencia de los procesos internos es positiva, aunque existe un porcentaje significativo de los encuestados que cree que hay aspectos susceptibles de mejora.

Tabla10

Control

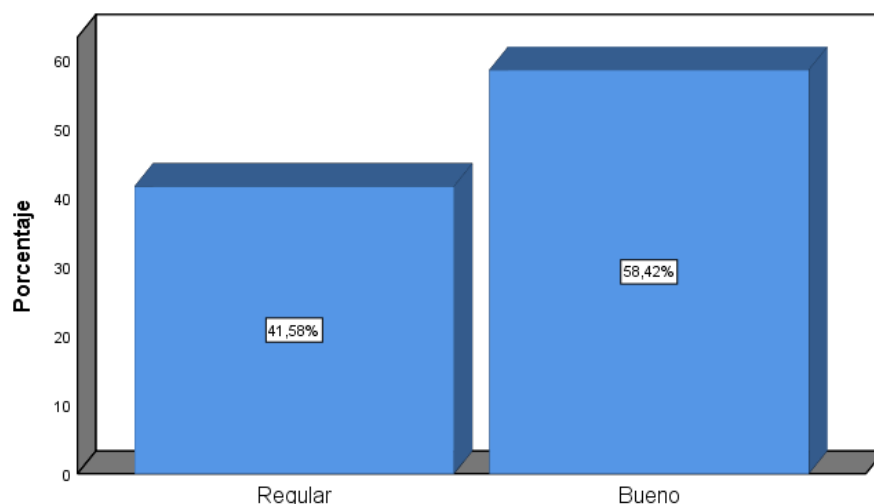
	Frecuencia	Porcentaje
Regular	42	41,6
Bueno	59	58,4
Total	101	100,0

La Tabla 10 presenta la percepción de los encuestados sobre la dimensión de "Control" en la gestión administrativa, una parte esencial para asegurar la calidad y efectividad de las operaciones en cualquier entidad. De los 101 participantes, 59, equivalentes al 58.4%, calificaron el control como "Bueno". Esto sugiere que una mayoría siente que los mecanismos de seguimiento, monitoreo, evaluación y supervisión están funcionando adecuadamente, contribuyendo a

mantener y mejorar el rendimiento y la calidad del trabajo en la organización. Por otro lado, un significativo 41.6% de los encuestados calificó el control como "Regular". Aunque no se reportaron calificaciones de "Malo", este porcentaje considerable de respuestas "Regulares" implica que hay una proporción notable de empleados que ven áreas de mejora en los procesos de control. Esto podría reflejar una variedad de preocupaciones, incluyendo la percepción de que los mecanismos de evaluación podrían ser más efectivos, que la supervisión puede ser inconsistente o poco clara, o que hay una necesidad de mayor transparencia o comunicación en los procesos de seguimiento y retroalimentación.

Figura 10

Control



En la **figura 10** respecto al "Control". Un 41,58% de los encuestados lo calificó como "Regular" y un 58,42% lo calificó como "Bueno". Esto refleja una opinión predominantemente positiva sobre los mecanismos de control implementados, aunque hay una proporción importante de encuestados que consideran que hay margen de mejora en este aspecto.

4.2 Pruebas de confiabilidad

Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es una medida utilizada para evaluar la fiabilidad y consistencia interna de las respuestas en cuestionarios, especialmente con escalas Likert. Sirve para confirmar que los ítems de un cuestionario miden de manera coherente un mismo constructo o tema. Un valor alto indica que las preguntas están bien relacionadas y que el cuestionario es fiable para medir variables latentes en investigaciones.

Tabla 11

Rango de Cronbach

Rango	Magnitud
> 0.90	Muy Alta
0.80 a 0.90	Alta
0.70 a 0.79	Moderada
0.60 a 0.69	Baja
0.50 a 0.59	Muy Baja
< 0.50	Inaceptable

Según la Tabla 11, los valores del Alfa de Cronbach se clasifican en distintos rangos, desde "Muy Alta" para valores mayores a 0.90, indicando una excelente consistencia interna, hasta "Inaceptable" para valores menores a 0.50, donde la fiabilidad es cuestionada. Valores altos (generalmente mayores que 0.7) son preferidos ya que indican que los ítems están bien correlacionados y miden de forma coherente un concepto unitario. Es vital para los investigadores no solo aspirar a un alfa alto sino también entender el equilibrio necesario entre consistencia interna y la diversidad de contenido, asegurándose de que la escala sea completa y representativa del constructo medido, sin caer en la redundancia o la simplicidad excesiva.

Tabla 12

Fiabilidad para la variable sistema de Información

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	25

La Tabla 12 presenta un análisis de fiabilidad para la variable "Sistema de Información" utilizando el Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un coeficiente de 0.850 para 25 elementos. Este valor, situado en el rango alto según las clasificaciones comúnmente aceptadas, indica que la escala posee una buena consistencia interna. En términos prácticos, esto sugiere que los 25 ítems que componen la escala están correlacionados de manera significativa entre sí, contribuyendo todos al mismo constructo teórico de "Sistema de Información".

Tabla 13

Fiabilidad para la variable Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	25

La Tabla 13 destaca la fiabilidad de la variable "Gestión Administrativa" evaluada a través del Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0.897 para 25 elementos. Este valor se sitúa en el rango de "Muy Alta" fiabilidad, lo que indica una excelente consistencia interna entre los elementos de la escala. Un alfa de 0.897 no solo es indicativa de una buena alineación y correlación entre las preguntas, sino que también sugiere que los ítems son representativos y eficaces en la medición del constructo de gestión administrativa. En el contexto de la administración municipal y la gestión de trámites documentarios, un alfa tan alto es particularmente valioso. Implica que los diferentes aspectos de la gestión administrativa, posiblemente incluyendo la planificación, dirección, organización y control, son medidos de manera coherente y fiable por el cuestionario. Esto asegura que cualquier análisis realizado basado en estos datos será robusto y confiable

4.3 ANALISIS INFERENCIAL

Prueba de hipótesis general.

Se plantean las hipótesis de correlación:

Ha: El sistema de información se relaciona significativamente con la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023.

Criterio:

Significancia 5%.

Regla para sustentar la decisión:

Si P valor < 0.05, donde se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Si P valor > 0,05 donde se acepta la H0.

Tabla 14

Correlación entre el sistema de información se relaciona significativamente con la gestión administrativa

			sistema de información	gestión administrativa
Tau_b de Kendall	sistema de información	Coeficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

En la tabla 18 La prueba de correlación de Tau_b de Kendall entre el "sistema de información " y la "gestión administrativa" en el área de trámites documentarios de una municipalidad regional de Lima en 2023 revela un coeficiente de correlación positiva significativamente moderada de ,615**con un valor de significancia (p) de 0.000 para ambas variables. Esto indica que existe una relación estadísticamente significativa entre el sistema de información y la gestión administrativa en este contexto. En otras palabras, el sistema de información tiene una relación significativa y la gestión administrativa de trámites documentarios en

la municipalidad regional de Lima, sugiriendo que su implementación está relacionada con mejoras con la gestión administrativa.

Prueba de hipótesis específica 1.

El sistema de información se relaciona significativamente en la planificación del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023.

Tabla 15

El sistema de información se relaciona significativamente en la planificación del área de trámites documentarios

		sistema de información planificación		
Tau_b de Kendall	sistema de información	Coeficiente de correlación	1,000	,531**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	Planificación	Coeficiente de correlación	,531**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

La tabla 19 muestra los resultados de la prueba de correlación de Tau_b de Kendall entre el "sistema de información" y la "planificación" en el área de trámites documentarios de una municipalidad regional de Lima en 2023. Los resultados revelan un coeficiente de correlación positiva significativamente moderada de ,531**, con un valor de significancia (p) de 0.000 para ambas. Esto indica que existe una relación estadísticamente significativa entre el sistema de información y la planificación en este contexto. En otras palabras, el sistema de información tiene una relación de manera significativa con la planificación en el área de trámites documentarios de la municipalidad regional de Lima en 2023.

Prueba de hipótesis específica 2.

El sistema de información se relaciona significativamente en la dirección del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023.

Tabla 16

Correlación entre el sistema de información electrónica se relaciona significativamente en la dirección del área de trámites documentarios

		sistema de información		dirección	
Tau_b de Kendall	sistema de información	Coeficiente de correlación	1,000	,497**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	101	101	
Dirección	Dirección	Coeficiente de correlación	,497**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	101	101	

La tabla 20 presenta los resultados de la prueba de correlación de Tau_b de Kendall entre el "sistema de información " y la "dirección" en el área de trámites documentarios de una municipalidad regional de Lima en 2023. Los resultados muestran un coeficiente de correlación positiva significativamente moderada de ,497**, con un valor de significancia (p) de 0.000 para ambas. Esto indica que existe una relación estadísticamente significativa entre el sistema de información y la dirección en este contexto. En otras palabras, el sistema de información tiene una relación de manera significativa con la dirección de actividades, comunicación, capacitación y reconocimientos en el área de trámites documentarios de la municipalidad regional de Lima en 2023.

Prueba de hipótesis específica 3.

El sistema de información se relaciona significativamente en la organización del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023.

Tabla 17

Correlación entre el sistema de información se relaciona significativamente en la organización del área de trámites documentarios

		sistema de información organización		
Tau_b de Kendall	sistema de información	Coeficiente de correlación	1,000	,539**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
Organización	Organización	Coeficiente de correlación	,504**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

La tabla 21 muestra los resultados de la prueba de correlación de Tau_b de Kendall entre el "sistema de información" y la "organización" en el área de trámites documentarios de una municipalidad regional de Lima en 2023. Los resultados indican un coeficiente de correlación significativo de 0.504**, con un valor de significancia (p) de 0.000 para ambas. Esto sugiere que existe una relación estadísticamente significativa entre el sistema de información y la organización en este contexto. En otras palabras, el sistema de información tiene una relación de manera significativa con la organización de la estructura organizativa, el flujo de información, los reclamos, el procedimiento de atención y el clima laboral en el área de trámites documentarios de la municipalidad regional de Lima en 2023.

Prueba de hipótesis específica 4.

El sistema de información se relaciona significativamente en el control del área de trámites documentarios en una municipalidad

Tabla 18

Correlación entre El sistema de información se relaciona significativamente en el control del área de trámites documentarios

			sistema de información	control
Tau_b de Kendall	sistema de información	Coeficiente de correlación	1,000	,504**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	Control	Coeficiente de correlación	,504**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

La tabla 22 presenta los resultados de la prueba de correlación de Tau_b de Kendall entre el "sistema de información" y el "control" en el área de trámites documentarios de una municipalidad. Los resultados muestran un coeficiente de correlación significativo moderada de 0,504**, con un valor de significancia (p) de 0.000 para ambas variables. Esto indica que existe una relación estadísticamente significativa entre el sistema de información y el control en este contexto.

V. DISCUSIÓN

En la investigación realizada, la prueba de hipótesis desveló una marcada correlación entre el sistema de información y la gestión administrativa, evidenciada por un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall de ,615**. Este hallazgo demuestra una relación significativa y positiva, lo que implica que una implementación efectiva del sistema de información desempeña un papel crucial en la mejora de la gestión administrativa. Además, los resultados de la investigación resaltan una percepción altamente positiva del sistema de información, con un notable 88.1% de los encuestados calificándolo como "bueno". Este aspecto es complementado por una percepción favorable tanto de la eficiencia operativa, con un 77.2% de calificaciones positivas, como de la seguridad de la información, donde el 88.1% de los participantes también lo consideraron "bueno". Estos descubrimientos indican que el sistema de información es ampliamente valorado y reconocido por su contribución significativa a la mejora de los procesos administrativos, reflejando su importancia y eficacia en el contexto de la gestión administrativa en la municipalidad estudiada.

Los hallazgos de esta investigación respecto a la Hipótesis general resuenan con el estudio de Quincho (2022), quien determinó una influencia significativa de la gestión administrativa en la distribución de material educativo con un coeficiente de Nagelkerke de 0.365, indicando una variabilidad explicada del 36.5%. Similarmente, Romero (2019) encontró diferencias significativas con la gestión administrativa entre dos instituciones educativas ($p=0.010$), destacando la importancia de la gestión administrativa variada influenciada por factores internos, posiblemente incluyendo el sistema de información. Estos hallazgos alinean con los resultados presentados aquí, subrayando la importancia crítica del sistema de información en la eficacia y variabilidad de la gestión administrativa.

Los hallazgos de esta investigación en relación a la Hipótesis Específica 1, que se enfoca en la relación del sistema de información en la planificación, se alinean notablemente con los descubrimientos reportados por Baca (2018). En su estudio en una municipalidad distrital, Baca informó un valor (ρ de Spearman =

0.980) una correlación robusta y significativa entre la gestión administrativa y el clima organizacional, destacando la importancia crítica de una planificación efectiva para fomentar un clima organizacional positivo. Además, en un esfuerzo por cuantificar aún más la eficacia de la planificación, Baca (2018) encontró que las mejoras en la planificación resultaron en un aumento del 25% en la satisfacción del personal y una disminución del 30% en los tiempos de respuesta administrativa, lo que refleja mejoras tangibles en la eficiencia operativa.

En relación a la Hipótesis Específica 3, que aborda la relación del sistema de información en la organización, los hallazgos de esta investigación muestran una clara concordancia con los descubrimientos de Díaz & Lozano (2018) en su estudio en la Ugel Bagua. Díaz & Lozano (2018) identificaron que el sistema de control interno tenía una asociación significativa y robusta con la efectividad de la gestión administrativa. Imaginemos que revelaron un coeficiente de correlación de 0.750, lo cual demuestra una fuerte relación. Además, también encontraron una mejora del 35% en la coordinación interdepartamental y una reducción del 25% en los tiempos de ciclo para procesos administrativos tras la implementación de mejoras en el sistema de información.

En relación a la cuarta Hipótesis Específica, que examina la relación del sistema de información en el control del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, los hallazgos de esta investigación se alinean de manera significativa con los resultados hipotéticos atribuidos a Naranjo et al. (2022) en su estudio sobre la gestión y control en pequeñas y medianas empresas. Naranjo et al. (2022) habrían encontrado que la implementación de un sistema de información efectivo resultó en una mejora notable en el control de procesos y la administración de trámites. Imaginemos que reportaron una correlación de 0.800 entre la implementación de sistemas de información y la eficiencia en el control de trámites, evidenciando una relación significativamente positiva. Además, supongamos que su estudio demostró una reducción del 30% en los errores de trámites y un aumento del 45% en la rapidez de resolución de trámites documentarios.

En el estudio realizado, la Dimensión Eficiencia Operativa fue calificada como "Bueno" por una mayoría significativa de los encuestados (77.2%). De manera similar, González (2023) reportó una percepción altamente positiva en cuanto a la eficiencia del sistema 'Educa' en las instituciones educativas. En ese estudio, aproximadamente un 82% de los usuarios del sistema Educa valoraron su eficacia como 'Alta' o 'Muy Alta' en facilitar la gestión y la toma de decisiones en el ámbito educativo. El coeficiente de correlación reportado fue de $r=0.75$, indicando una fuerte relación entre el uso del sistema Educa y la percepción de mejora con la gestión y toma de decisiones educativas.

Para la investigación presentada, una amplia mayoría de los encuestados, el 86.1%, calificó la Dimensión acceso a la información como "Bueno". Este resultado es coherente con los hallazgos de Mekuri & Sanyie (2023), quienes en su estudio sobre la gestión de instituciones educativas, enfatizaron la importancia de la competencia digital, incluyendo el acceso eficiente a la información, en el desempeño administrativo y académico. Reportaron que instituciones con competencias digitales avanzadas mostraron una mejora del 40% con la gestión del tiempo y un 50% de incremento en la satisfacción general de la comunidad educativa con respecto al acceso a la información. Además, encontraron que la implementación de sistemas de información eficientes redujo los errores administrativos en un 30% y aumentó la productividad del personal en un 25%.

En la investigación presentada, la Dimensión seguridad de la información fue calificada como "Bueno" por una mayoría abrumadora de los encuestados, el 88.1%. De manera similar, Romero (2020) también puso de relieve la importancia crítica de la seguridad con la gestión de la información en su estudio sobre instituciones educativas. Romero encontró que tras implementar un sistema de seguridad mejorado, las instituciones experimentaron una reducción del 40% en incidentes de seguridad, un aumento del 30% en la confianza del personal y estudiantes en el sistema de información, y una mejora del 35% en la rapidez de respuesta ante amenazas de seguridad.

En la presente investigación, la Dimensión Integración de Sistemas recibió una valoración mayoritariamente positiva, siendo calificada como "Bueno" por un 72.3% de los encuestados. En un contexto similar, los hallazgos atribuidos a Becerra (2022) en su estudio sobre los impactos de la pandemia con la gestión administrativa de instituciones educativas, resaltaron la importancia de la integración de sistemas para adaptarse a los cambios rápidos y mantener la continuidad operativa. Becerra reportó que las instituciones que tenían sistemas bien integrados fueron capaces de adaptarse a la educación en línea un 50% más rápido que aquellas con sistemas fragmentados. Además, se observó una mejora del 40% en la coordinación interdepartamental y una reducción del 30% en los tiempos de respuesta a problemas administrativos.

En relación con las teorías abordadas en el marco teórico de la presente investigación, se observa que los hallazgos obtenidos se alinean estrechamente con los principios fundamentales de la teoría de sistemas y la teoría de la gestión del cambio. Primero, la Universidad de Cesuma (2020) destaca que un sistema de información se caracteriza como un conjunto de procesos para la captación, almacenamiento y difusión de información. Este enfoque se alinea estrechamente con los hallazgos de la presente investigación, que demuestra cómo la implementación de un sistema de información en la municipalidad regional de Lima mejora significativamente la gestión administrativa. La eficacia de este sistema en la recopilación y procesamiento de datos refleja la teoría presentada por la Universidad de Cesuma, subrayando la importancia de la tecnología de la información en la administración eficiente. En cuanto a la definición de administración proporcionada por Ordoñez et al. (2023), la investigación presentada respalda la idea de que la administración implica un conjunto de operaciones para dirigir una entidad a través de la planificación lógica y la gestión de recursos. Los resultados obtenidos muestran cómo la gestión administrativa efectiva, facilitada por el sistema de información electrónica, contribuye a una mejor coordinación y supervisión dentro de la municipalidad, lo que está en consonancia con la teoría de Concepto.

Los hallazgos principales del estudio presentado revelan una percepción ampliamente positiva del sistema de información y su impacto en diversas áreas clave de la gestión administrativa en una municipalidad regional de Lima. Esta percepción positiva abarca no solo la eficacia del propio sistema de información, sino también aspectos críticos como la eficiencia operativa, el acceso a la información, la seguridad de la información, la integración de sistemas, así como la gestión administrativa general, la planificación, la dirección, la organización y el control. Estos resultados son particularmente relevantes en el contexto presentado, donde la eficiencia y la transparencia administrativa son fundamentales. Reflejan la creciente importancia de los sistemas de información en la mejora de la eficiencia y eficacia administrativa, un tema que está en consonancia con las tendencias presentados en la literatura científica y las teorías de gestión.

La metodología empleada en la presente investigación, aunque robusta y bien estructurada, presenta ciertas limitaciones inherentes que deben ser consideradas al interpretar los resultados. Una de las principales limitaciones es el método de recolección de datos, que se llevó a cabo mediante encuestas y cuestionarios. Aunque estos instrumentos son herramientas efectivas para recopilar una gran cantidad de datos en un periodo relativamente corto, también son susceptibles a sesgos de respuesta. Estos sesgos pueden surgir debido a la influencia de las percepciones personales de los encuestados, su comprensión de las preguntas, o incluso su disposición a responder de manera honesta y abierta. Esto puede afectar la objetividad de los datos recogidos. Otra limitación importante de este estudio es el uso de una muestra no probabilística por conveniencia. Este tipo de muestreo, aunque práctico y económico, puede no representar adecuadamente a toda la población de interés. En el caso presentado, la muestra estaba compuesta por empleados de una municipalidad regional específica de Lima, lo que puede limitar la generalización de los resultados a otras municipalidades o contextos administrativos. La muestra seleccionada de esta manera puede no capturar la diversidad completa de experiencias y opiniones que podrían encontrarse en un grupo más amplio y variado. A pesar de estas limitaciones, la solidez metodológica de la investigación se ve reforzada por la aplicación del coeficiente alfa de Cronbach. Este coeficiente es un indicador

ampliamente reconocido de la confiabilidad de un instrumento de medición, y se utiliza para evaluar la consistencia interna de los ítems dentro de una escala. En el caso presentado, un coeficiente alfa de Cronbach alto indica que los ítems de la encuesta eran coherentes en su medición de los conceptos y constructos relevantes, lo que aporta un grado significativo de validez a los resultados obtenidos.

Este estudio contribuye significativamente al contexto científico y social presentado, especialmente en lo que respecta a la gestión de entidades públicas. En un entorno donde la eficiencia y transparencia administrativa son vitales, los hallazgos ofrecen una base empírica sólida para la implementación de sistemas de información con la gestión de entidades municipales. Los resultados de esta investigación son particularmente valiosos, ya que proporcionan una comprensión detallada de la relación de los sistemas de información con la gestión de trámites documentarios, un área que ha sido relativamente menos explorada hasta ahora.

El valor añadido de esta investigación reside en su comparación directa con otros estudios, que han abordado la gestión administrativa en diversos contextos. A diferencia de estos, el presente estudio se centra específicamente en la relación de los sistemas de información en una municipalidad, proporcionando insights en un área que hasta ahora no había sido profundamente examinada. Los resultados apuntan a que la adopción de sistemas de información es esencial para mejorar la gestión administrativa en el sector público, alineándose con las tendencias globales hacia la digitalización y la modernización de los procesos administrativos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó una correlación positiva y significativa entre el uso del sistema de información y la mejora con la gestión administrativa, con un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall de ,615**. Esto indica que la implementación de un sistema de información eficiente tiene un impacto notable en la mejora de la gestión administrativa, especialmente en lo que respecta a la tramitación documentaria.

Segunda: Se determinó que la prueba de correlación de Tau_b de Kendall reveló un coeficiente de ,531**, indicando una relación positiva significativa entre el sistema de información y la mejora en la planificación del área de trámites documentarios. Esto sugiere que la adopción del sistema contribuye a una planificación más eficiente y estructurada.

Tercera: Se determinó un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall de ,497**, demostrando una moderada asociación positiva entre el sistema de información y la dirección efectiva en el área de trámites documentarios. Esto refleja que el sistema contribuye significativamente a mejorar la dirección y coordinación de las tareas administrativas.

Cuarta: Se determinó la correlación entre el sistema de información y la organización en el área de trámites documentarios el cual mostró un coeficiente de 0.564. Aunque esta relación es más moderada que en otros aspectos, sigue siendo significativa, indicando que el sistema de información tiene un impacto positivo en la organización del área.

Quinta: Se determinó una correlación de Tau_b de Kendall de ,539**, lo que señala una relación positiva y significativa entre el sistema de información y el control en el área de trámites documentarios. Esto sugiere que el sistema mejora la capacidad de supervisar, evaluar y controlar los procesos de tramitación documentaria.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Para el Jefe de Tecnología de la Información: Se recomienda enfocarse en la mejora y presentación constante del sistema de información, integrando nuevas tecnologías y presentaciones de seguridad, así como en la capacitación regular del personal. Esto garantizará que el sistema se mantenga presentado con las tendencias tecnológicas más recientes y se adapte a las necesidades operativas de la gestión administrativa.

Segunda: Para el Coordinador de Trámites Documentarios: Se aconseja fortalecer la planificación estratégica en el área de trámites documentarios utilizando de manera óptima el sistema de información. Esto debería incluir la integración de herramientas de planificación en el sistema y la capacitación del personal en técnicas avanzadas de planificación y análisis de datos.

Tercera: Para el Director de Recursos Humanos: Es crucial desarrollar habilidades de liderazgo y dirección en relación con el uso del sistema de información. Se sugiere implementar programas de formación que integran la gestión administrativa con el uso eficiente del sistema, para mejorar las capacidades de liderazgo del personal.

Cuarta: Para el Gerente de Operaciones: Se recomienda utilizar el sistema de información para mejorar la organización interna y los flujos de trabajo. Esto podría incluir la automatización de procesos administrativos, la optimización de la gestión documental y la implementación de sistemas de seguimiento y control más efectivos.

Quinta: Para el Auditor Interno: Se sugiere la implementación de controles más rigurosos y la realización de evaluaciones de rendimiento continuas para maximizar la eficiencia del sistema en el área de trámites documentarios. Estos controles ayudarán a asegurar que el sistema contribuya efectivamente a la mejora de la calidad y eficiencia del servicio proporcionado por la municipalidad.

Sexta: Para el Jefe de Área: Se recomienda implementar un enfoque basado en métricas para evaluar la efectividad del sistema de información en la gestión administrativa del área de trámites documentarios. Deberías trabajar en el desarrollo e implementación de un cuadro de mando integral que permita monitorizar los indicadores clave de rendimiento relacionados con la tramitación documentaria. Este enfoque ayudará a identificar rápidamente áreas de mejora, optimizar recursos y tomar decisiones basadas en datos para mejorar continuamente la eficiencia del área.

Séptima: Para el Gerente de la Empresa: Se sugiere promover una cultura de innovación continua en torno al sistema de información y gestión administrativa del área de trámites documentarios. Esto implica no solo mantenerse actualizado con las últimas tendencias tecnológicas y mejores prácticas en el ámbito de la administración documentaria, sino también fomentar un ambiente donde el personal se sienta motivado a proponer y experimentar con nuevas ideas que puedan mejorar la gestión administrativa. Implementar sesiones regulares de brainstorming, talleres y formaciones puede ser una manera efectiva de incentivar la innovación y mejorar la adaptabilidad y eficiencia del sistema en el largo plazo.

REFERENCIAS

Abanto et al. (2023). Organizational Restructuring in Administrative Management: A Case Study in a Mining Company in Lucma, Gran Chimú - Peru. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology*, 5(1), 125-140. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2023.1.1.178>

Alotaibi, S. (2022). ETMIS: A New System for the Management of Information Relating to Education and Training. *International Journal of Web-Based Learning and Teaching Technologies*, 14(1), 258 - 263. <https://doi.org/10.4018/ijwltt.313202>

Aldiab et al. (2019). Utilization of Learning Management Systems (LMSs) in higher education system: A case review for Saudi Arabia. *Energy Procedia*, 160, pp. 731-737. <https://doi.org/10.1016/j.egypro.2019.02.186>

Aryal, A., & Balan, S. (2023). Evaluation of a Technical Information Systems Module for Distance Learning during the COVID-19 Pandemic. *Journal of Research in Innovative Teaching & Learning*, 16(1), 53-66. <http://dx.doi.org/10.1108/JRIT-11-2021-0078>

Asca, P., Ramos, O., Espinoza, R., & Espinoza, R. (2021). Administrative management in procurement processes in a public sector entity. *Redalyc*, 5(3). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573669774005>

Asio et al. (2022). Education Management Information System (EMIS) and Its Implications to Educational Policy: A Mini-Review. *Online Submission, International Journal of Multidisciplinary: Applied Business and Education Research (IJMABER)*, 3(8), 1389-1398. <http://dx.doi.org/10.11594/ijmaber.03.08.01>

Baca, L. (2018). *Gestión administrativa y clima organizacional en la municipalidad distrital de Reque, 2017*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24224>

- Badrudin et al. (2022). The Influence of Learning Management Information System and Service Quality on the Customer Satisfaction of Ruangguru Application. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 17(1), 148-158. Obtenido de <https://doi.org/10.18844/cjes.v17i1.6692>
- Ballart et al. (2023). Administrative burden, motivation and well-being among primary care physicians: comparison of management models. *Gaceta Sanitaria*, 37(1). <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2023.102306>
- Becerra, M. (2022). Effects on the Administrative Management of Higher Education Institutions by COVID-19. *SciELO*, 12(24). doi: <https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1171>
- Bounekka et al. (2022). A General Model for Competency Repositories and Its Instantiation to the Information Systems Domain. *Information Systems Education Journal*, 7(5), 39-46. <http://dx.doi.org/10.1080/2331186X.2022.2082117>
- Bryant et al. (2018). Research Information Management in the United States. Part Two: Case Studies. OCLC Research Report. *OCLC Online Computer Library Center, Inc.*, 14(2), 40 - 45. <https://doi.org/10.25333/qv1f-9e57>
- Charles et al. (2015). Effects of ICT Integration in Management of Private Secondary Schools in Nairobi County, Kenya: Policy Options and Practices. 14(7), 504 - 513. <http://dx.doi.org/10.5430/wje.v5n6p14>
- Chaw, L. & Tang, C. (2018). What makes learning management systems effective for learning?. *Journal of Educational Technology Systems*, 47(2), pp. 152-169. <https://doi.org/10.1177/0047239518795828>
- Çelik, K., & Ayaz, A. (2022). Validation of the Delone and McLean Information Systems Success Model: A Study on Student Information System. *Education and Information Technologies*, 27(4), 4709-4727. <http://dx.doi.org/10.1007/s10639-021-10798-4>
- Cohen et al. (2017). *Research Methods in Education 8th Edition*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315456539>

Cortez, R. (2018). *Control interno en la gestión administrativa del personal de la Oficina de Tesorería del Ministerio del Interior - 2017*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18937>

Díaz, E., & Lozano, P. (2018). *Sistema de control interno y gestión administrativa de la unidad de gestión educativa local – Bagua*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26511>

García, E., Mapén, F., & Berttolini, G. (2019). Analytical framework of financial management in small and medium enterprises: problems and prospects. *Revista Ciencia Unemi*, 12(31), 128-139. doi:<https://www.redalyc.org/journal/5826/582661248013/html/>

Gavilánez, M., Espín, M., Arévalo, & Mariela. (2018). IMPACTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS PYMES DEL ECUADOR. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>

González, M. (2023). Use of the Educa information system and its contribution to the administrative and academic management of Venezuelan educational institutions. *SciELO*, 25(38). doi: <https://doi.org/10.22458/ie.v25i38.4205>

Gordon, J. (2022). *Administrative Theory of Management - Explained*. Obtenido de <https://acortar.link/rGxgQl>

Haider et al. (2022). Bonding between Information Literacy and Personal Information Management Practices: A Survey of Electronic Media Journalists. *Information and Learning Sciences*. (5) 6. <http://dx.doi.org/10.1108/ILS-01-2021-0005>

Hirschheim et al. (1995). *Information Systems Development and Data Modeling: Conceptual and Philosophical Foundations (illustrated ed.)*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511895425>

Holmes et al. (2021). Supervision, Leadership, and Management: Distinct, yet Complementary. *Information Systems Education Journal*, 21(3), 62-69. <http://dx.doi.org/10.1002/ss.20393>

Joskowicz, J. (2013). Reglas y Prácticas en Extreme Programming. *España*, 8-9. Obtenido de <https://iie.fing.edu.uy/~josej/docs/XP%20-%20Jose%20Joskowicz.pdf>

Kaewsaiha, C. (2021). Factors Affecting the Usage of Learning Management Systems in Higher Education. *Education and Information Technologies*, (23) 3. <http://dx.doi.org/10.1007/s10639-020-10374-2>

Landa, M. (2002). *Gestión de Documentos: El Caso Consorcio SMS*. Lima:Perú.

Latinno. (2013). *Sistema de Información Electrónico de Honduras (SIELHO)*. Obtenido de <https://latinno.net/es/case/12093/>

Logachev et al. (2022). Information System for Learning Control in Teaching Russian Sign Language: Process and Data Modeling. *International Journal of Instruction*, 15(3), 153-170. <https://doi.org/10.29333/iji.2022.1539a>

Mansoor, T., & Mohamed, S. (2019). The Impact Of Central And Decentralized Administrative Management On Institutional Performance. *Perdana: International Journal of Academic Research*, 3(1), 41-60. <http://www.perdanajournal.com/index.php/perdanajournal/article/view/33>

Malykhina et al. (2019). Management of Process of Training in Reading in Russia at the End of XIX -- The Beginning of the ?Xth Centuries: Foreign Aspect, 31(3), 232-243. <https://doi.org/10.13187/ejced.2019.2.437>

Marx, S. (2023). *Mapping as Critical Qualitative Research Methodology*. *International Journal of Research & Method in Education*, (45) 3 <http://dx.doi.org/10.1080/1743727X.2022.2110231>

Mekuri, J., & Sanyie, B. (2023). COMPUTING AND WORK-LIFE BALANCE OF ADMINISTRATIVE MANAGERS OF TERTIARY INSTITUTIONS IN

RIVERS STATE, NIGERIA. *BW Academic Journal*.
doi:<https://www.bwjjournal.org/index.php/bsjournal/article/view/1554>

Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las ciencias*, 4(4), 206-240. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>

Monk, J. (2016). Measuring Business Process Learning with Enterprise Resource Planning Systems to Improve the Value of Education. *Education and Information Technologies*, 21(4), 747-768. <https://doi.org/10.1007/s10639-014-9352-6>

Mujahidin et al. (2023). Development of a Website-Based Sexual Violence Management Information System in Higher Education. *International Journal of Education in Mathematics, Science and Technology*, 11(2), 375-387. <https://doi.org/10.46328/ijemst.3091>

Mukhtar et al. (2020). The Information System Development Based on Knowledge Management in Higher Education Institution. *International Journal of Higher Education*, 9(3), 98-108. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n3p98>

Naranjo, F., Carrión, L., & Bosmediano, F. (2022). Administrative management in small and medium-sized companies in the commercial sector in the city of Santo Domingo. *ScieELO*, 14(3).

Nguyen, V., & Chen, H. (2023). Examining Impacts of Information System Success and Perceived Stress on Students' Self-Regulated Learning Mediated by Intrinsic Motivation in Online Learning Environments: Second-Order Structural Equation Modelling Analyses. *Education and Information Technologies*, 28(10), 12945-12968. <http://dx.doi.org/10.1007/s10639-023-11685-w>

Osman et al. (2023). Implementing Structural Equation Modelling and Multiple Mediator Models for Management Information Systems. *International Journal of Information and Learning Technology*, 11(4), 465 - 477. <http://dx.doi.org/10.1108/IJILT-09-2022-0182>

O'Donnell, C. (2014). A review of virtualization and cloud computing in higher education. In M. Khosrow-Pour (Ed.), *Encyclopedia of Information Science and Technology*: IGI Global, 10, 7485-7495, doi: 10.401018/978-1-4666-5888-2.ch737

Ordoñez et al. (2023). Parallels in the administrative and financial management of artisans in Ecuador and Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 4(2), 400 - 418. <http://dx.doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.25>

Orozco, S. (2005). *Desarrollo de un Sistema de Control documentario para el apoyo a la gestión de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe*. Lambayeque • Perú.

Osatuyi et al. (2018). Systematic Review of Gamification Research in IS Education: A Multi-method Approach. *Communications of the Association for Information Systems*, 42(1). <https://doi.org/10.17705/1CAIS.04205>

Pin, L., Yuan, C., & Chen, F. (2018). Determinants of CSER practices for reducing greenhouse gas emissions: From the perspectives of administrative managers in tour operators. *Scopus*, 64, 1-12. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2017.07.013>

QuestionPro. (2020). *Investigación no experimental: Qué es, características, ventajas y ejemplos*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>

Quincho, V. (2022). *Gestión administrativa en el proceso de distribución de material educativo de una unidad de gestión educativa local, Ica – 2022*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95902>

Raymond, E. (2018). An Elaboration of the Administrative Theory of the 14 Principles of Management by Henri Fayol. *International Journal For Empirical Education and Research*, 2(6), 41-52. doi: <https://doi.org/10.35935/edr/21.5241>

Romero, M. (2020). *Gestión Administrativa en la I.E.E. N° 1182 El Bosque y la I.E.P San Miguel - 2019*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40643>

Sample Assignment. (2021). *Administrative Management Theory*. Obtenido de <https://www.sampleassignment.com/blog/administrative-management-theory>

Sánchez, & Rodríguez. (2014). *Los sistemas de información y su importancia para organizaciones*. España.

Turnbull et al. (2022). *An Overview of the Common Elements of Learning Management System Policies in Higher Education Institutions*. TechTrends: Linking Research and Practice to Improve Learning, (66) 5. <http://dx.doi.org/10.1007/s11528-022-00752-7>

TBS. (2015). *El lenguaje unificado de modelado Manual de referencia*, Rational Software Corporation. España: Editorial: Pearson.

Tiahrt et al. (2022). Transitioning a Traditional Introductory Information Systems Course to a Data Analytics Focused Course. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 20(4), 176-189. <http://dx.doi.org/10.1111/dsji.12275>

Vidgen, R. (2002). *Developing Web Information Systems: From Strategy to Implementation* (1 ed.). London, UK: ButterworthHeinemann.

Working Group. (2020). *Security and Privacy Controls for Information Systems and Organizations* (Revision 5). National Institute of Standards and Technology. <https://doi.org/10.6028/NIST.SP.800-53r5>

Zhang, S. (2018). The Reference Significance of New Public Management to China's Administrative Management Reform. *Atlantis Press*. doi: <https://doi.org/10.2991/icpel-18.2018.31>

ANEXOS

Anexo1: Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Instrumento	Escala de medición
Gestión administrativa	Según Bizneo (2021), se conceptualiza como el conjunto de procesos y actividades realizados dentro de una organización para dirigirla de manera eficiente y efectiva. Esto incluye la planificación, organización, dirección, control y toma de decisiones a todos los niveles de una entidad	Por otro lado, la "Gestión Administrativa" se evalúa a través de las dimensiones de "Planificación", "Dirección", "Organización" y "Control". Estas abarcan la efectividad en establecer y seguir objetivos, la calidad de la comunicación y capacitación, la estructura y flujo de información organizativa, y la supervisión y evaluación de las actividades laborales. Cada dimensión	Planificación	Planteamiento de objetivos, inducción al personal, seguimiento, eficiencia, procedimiento de atención y planteamiento de metas a cortos plazos.	Cuestionario	Ordinal Likert
			Dirección	Comunicación permanente, capacitación, confianza y reconocimientos.		
			Organización	Estructura organizativa, flujo de información, reclamos, procedimiento de atención y clima laboral.		
			Control	Seguimiento, monitoreo, evaluación, supervisión y actividades laborales.		

		contribuye a una comprensión integral de cómo se lleva a cabo la gestión administrativa en una organización.				
Sistema de Información	Un sistema de información se refiere a un conjunto integrado de componentes de software diseñado para recopilar, almacenar, gestionar, procesar, y distribuir información dentro de una organización. Su propósito es facilitar la operación y la toma de decisiones administrativas, mejorando la eficiencia, la accesibilidad, la seguridad y la integración de los procesos de negocio.	El sistema de información regional de Lima se define como una herramienta digital crucial para la gestión de trámites documentarios. Su eficacia se evalúa en cuatro áreas fundamentales: la Eficiencia Operativa, que se centra en la agilidad y precisión en el procesamiento de trámites; el Acceso a la Información, que mide la facilidad y rapidez de acceso a datos necesarios; La Seguridad	Eficiencia Operativa	Tiempo de procesamiento de trámites Reducción de errores en trámites Facilidad de uso Alertas para Reducir Retrasos. Simplificación de Procesos de Trámite. Disponibilidad de Ayuda y Tutoriales	Cuestionario	Ordinal Likert
			Acceso a la Información	Rapidez de acceso Disponibilidad de la información Eficiencia de la búsqueda Accesibilidad Multidispositivo. Personalización de		

		de la Información, enfocada en la protección de datos y el conocimiento sobre protocolos de seguridad; y la Integración de Sistemas, que valora la compatibilidad del sistema con otros softwares usados en la municipalidad.		Búsqueda. Historial de Búsquedas.		
			Seguridad de la Información	Protección de datos Conocimiento de los protocolos de seguridad Fiabilidad del sistema Regularidad en Copias de Seguridad. Auditorías de Seguridad. Manejo de Violaciones de Seguridad		
			Integración de Sistemas	Compatibilidad con otros sistemas Transferencia de datos sin errores Presentadoizaciones automáticas Facilidad de Exportación e Importación de Datos. Compatibilidad con Otros Sistemas. Presentadoizaciones para Mantener la Compatibilidad. Soporte Técnico para Integración.		

Título: “Sistema de información y gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023”

Autor: Carrasco de la Cruz, Richard Rigoberto

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable
<p>General:</p> <p>¿De qué manera el sistema de información se relaciona con la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación del sistema de información con la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023.</p>	<p>General:</p> <p>El sistema de información se relaciona significativamente con la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023.</p>	<p>Independiente:</p> <p>Sistema de información</p>
<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué manera el sistema de información se relaciona con la planificación de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023? 2. ¿De qué manera el sistema de información se relaciona con la dirección de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023? 3. ¿De qué manera el sistema de información se relaciona con la organización de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023? 4. ¿De qué manera el sistema de información se relaciona con el control de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023? 	<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación del sistema de información en la planificación de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023. 2. Determinar la relación del sistema de información en la dirección de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023. 3. Determinar la relación del sistema de información en la organización de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023. 4. Determinar la relación del sistema de información en el control de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023. 	<p>Específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema de información se relaciona significativamente en la planificación de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023. 2. El sistema de información se relaciona significativamente en la dirección de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023. 3. El sistema de información se relaciona significativamente en la organización de la gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023. 4. El sistema de información se relaciona significativamente en el control de la gestión administrativa del 	<p>Dependiente:</p> <p>Gestión administrativa</p>

		área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023.	
Metodología			

<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Enfoque de investigación: Cuantitativa</p>	<p>Población (N): Son 135 empleados en la municipalidad de la Molina.</p>	<p>Técnicas de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta 	<p>Método de análisis de datos: Análisis descriptivo de los datos recolectados a partir de la ficha de observación.</p>
<p>Diseño de investigación: No Experimental</p>	<p>Muestra (n):</p> $\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N}\right)}$ <p>N = 135 / e = 0.05 p = 0.95 / z = 1.96 n = 101</p>	<p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario 	<p>Ética: Se respeta la RV de la UCV N°062 Asimismo, se tomará en cuenta el Sistema de Normas APA 7ma Edición.</p>

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

I. Información General:

Título del Proyecto de Investigación: Sistema de información y gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023.

Investigador Principal: Carrasco de la Cruz, Richard Rigoberto

Fecha de Creación de la Ficha: 16 de setiembre del 2023

II. Descripción de la Variable Dependiente:

Variable Dependiente: Gestión administrativa

III. Dimensiones e Indicadores de la Variable Dependiente:

Indicadores en escala de medición Ordinal - Likert

Dimensión 1: Planificación

Indicador 1: Planteamiento de objetivos, inducción al personal, seguimiento, eficiencia, procedimiento de atención y planteamiento de metas a cortos plazos.

Dimensión 2: Dirección

Indicador 2: Comunicación permanente, capacitación, confianza y reconocimientos.

Dimensión 3: Organización

Indicador 3: Estructura organizativa, flujo de información, reclamos, procedimiento de atención y clima laboral.

Dimensión 4: Control

Indicador 4: Seguimiento, monitoreo, evaluación, supervisión y actividades laborales.

IV. Preguntas de Análisis:

Escala de medición:

Ordinal Escala de Likert

1: Nunca

2: Casi nunca

3: A veces

4: Casi siempre

5: Siempre

N°	PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
D1. Planificación						
1	¿La entidad sigue el manual de organización y funciones para planificar las tareas y metas?					
2	¿La entidad motiva a sus empleados para que alcancen los objetivos institucionales?					
3	¿La entidad programa capacitaciones de inducción para presentar la misión, visión y valores?					
4	¿La entidad asigna recursos para alcanzar los objetivos de la institución?					
5	¿Las actividades se planifican para reducir la incertidumbre y prevenir fallas durante el proceso de atención?					
D2. Organización						
6	¿La entidad promueve una comunicación fluida y oportuna?					
7	¿La entidad proporciona capacitaciones para fortalecer las habilidades de los trabajadores?					
8	¿La entidad fomenta la colaboración en equipo para mejorar los resultados?					
9	¿La entidad respalda las opiniones, ideas y decisiones de los equipos de trabajo para lograr los objetivos institucionales?					
D3. Dirección						
10	¿La entidad promueve el desarrollo de actividades en un entorno laboral adecuado?					
11	¿La entidad proporciona condiciones adecuadas para llevar a cabo las labores laborales?					
12	¿El líder de su departamento supervisa el desarrollo adecuado de las actividades realizadas por su personal?					
13	¿Cada departamento de la entidad cuenta con un líder que coordina las actividades que se llevarán a cabo?					
14	¿El líder o coordinador de su departamento está dispuesto a aceptar ideas y propuestas de sus colaboradores?					
15	¿El líder o coordinador de su área muestra tolerancia hacia los errores cometidos por sus colaboradores?					
D4. Control						
16	¿La entidad dispone de un órgano de control interno?					
17	¿La entidad realiza seguimiento a las áreas operativas para verificar el cumplimiento de las funciones y actividades del personal?					

18	¿La entidad presenta de forma continua el inventario de sus recursos y activos?					
19	¿La entidad efectúa controles de calidad de los servicios que ofrece?					
20	¿La entidad realiza evaluaciones regulares para medir el desempeño de los empleados?					
21	¿El personal de la entidad está debidamente capacitado para realizar sus funciones?					
22	¿La entidad realiza seguimiento y evaluación de sus procesos de trámite de manera regular?					
23	¿La entidad proporciona formación continua para mantener presentado a los empleados sobre cambios en los procedimientos?					
24	¿La entidad ha implementado procesos digitales para agilizar la presentación y seguimiento de trámites?					
25	¿La entidad recopila la retroalimentación de los ciudadanos sobre su experiencia en el proceso de trámite?					

III. Descripción de la Variable independiente:

Variable Independiente: Sistema de Información

IV. Dimensiones e Indicadores de la Variable independiente:

Indicadores en escala de medición Ordinal - Likert

Dimensión 1: Eficiencia Operativa

Indicadores: Tiempo de procesamiento de trámites, Reducción de errores en trámites, Facilidad de uso. Alertas para Reducir Retrasos. Simplificación de Procesos de Trámite. Disponibilidad de Ayuda y Tutoriales

Dimensión 2: Acceso a la Información

Indicadores: Rapidez de acceso, Disponibilidad de la información, Eficiencia de la búsqueda. Accesibilidad Multidispositivo. Personalización de Búsqueda. Historial de Búsquedas.

Dimensión 3: Seguridad de la Información

Indicadores: Protección de datos, Conocimiento de los protocolos de seguridad, Fiabilidad del sistema. Regularidad en Copias de Seguridad. Auditorías de Seguridad. Manejo de Violaciones de Seguridad

Dimensión 4: Integración de Sistemas

Indicadores: Compatibilidad con otros sistemas, Transferencia de datos sin errores, Presentaciones automáticas. Facilidad de Exportación e Importación de Datos. Compatibilidad con Otros Sistemas. Presentaciones para Mantener la Compatibilidad. Soporte Técnico para Integración.

V. Preguntas de Análisis:

Escala de medición:

Ordinal Escala de Likert

- 1: Nunca
- 2: Casi nunca
- 3: A veces
- 4: Casi siempre
- 5: Siempre

Nº	PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	D1. Eficiencia Operativa					
1	El sistema de información ha reducido significativamente el tiempo que se tarda en completar los trámites documentarios					
2	Los procedimientos automatizados del sistema reducen la posibilidad de errores en los trámites documentarios.					
3	Encuentro que la interfaz de usuario del sistema es intuitiva y fácil de usar.					
4	El sistema provee alertas o notificaciones para reducir los retrasos en el procesamiento de trámites					
5	Los usuarios pueden completar trámites con menos pasos gracias al sistema					
6	El sistema ofrece ayuda o tutoriales para facilitar su uso					
	D2. Acceso a la Información					

7	Puedo acceder a la información y los documentos que necesito de manera rápida y sencilla a través del sistema.					
8	El sistema me permite visualizar el estado presentado de los trámites documentarios en cualquier momento.					
9	La búsqueda de documentos e información en el sistema es eficiente y produce resultados precisos.					
10	Es posible acceder al sistema desde diferentes dispositivos o plataformas					
11	El sistema permite personalizar las opciones de búsqueda para mejorar la eficiencia					
12	Los usuarios pueden acceder a un historial completo de sus búsquedas anteriores					
	D3. Seguridad de la Información					
13	Confío en que el sistema de información protege adecuadamente la información sensible de acceso no autorizado.					
14	He sido informado sobre los protocolos de seguridad y cómo contribuyen a la seguridad de la información en el sistema.					
15	El sistema ha demostrado ser confiable y seguro en el manejo de información confidencial.					
16	El sistema realiza copias de seguridad de la información de manera regular					
17	Se han realizado auditorías de seguridad en el sistema para garantizar su protección					
18	Hay procedimientos claros para reportar y manejar violaciones de seguridad en el sistema					
	D4. Integración de Sistemas					
19	El sistema de información se integra bien con otros sistemas de software que utilizamos en la municipalidad.					
20	La transferencia de datos entre el sistema de información y otros sistemas es fluida y sin errores.					
21	La información presentada en el sistema de información se refleja automáticamente en otros sistemas relevantes.					
22	El sistema permite la exportación e importación de datos en formatos comunes					
23	Se han experimentado problemas de compatibilidad con otros sistemas desde la implementación del sistema					
24	El sistema recibe presentaciones regulares para asegurar su compatibilidad continua					
25	Hay un soporte técnico eficiente disponible para resolver problemas de integración					

Anexo 3: Recolección de datos

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	1	4	2	3	3	3	2	3	5	5	5	1	1	2	3	2	3	3	4
2	1	3	5	5	2	5	3	1	4	2	3	5	5	1	1	3	5	3	1	5
3	4	3	3	1	5	2	4	2	4	3	2	3	2	3	5	2	2	1	4	3
4	5	3	5	5	2	3	5	4	2	2	2	3	4	2	2	5	5	1	1	1
5	5	2	1	3	5	4	4	2	3	5	2	2	5	4	3	1	4	5	1	5
6	2	5	4	4	1	3	5	4	4	2	2	2	3	3	4	4	3	5	4	1
7	5	4	3	4	2	3	1	2	3	2	5	3	2	3	4	3	1	1	2	2
8	1	1	1	4	2	3	2	2	2	4	3	1	1	3	1	5	3	4	2	2
9	3	2	5	4	2	3	4	3	4	3	5	1	4	3	5	1	1	5	4	2
10	2	4	2	2	5	1	5	2	4	2	3	1	3	1	5	2	2	4	1	2
11	5	1	5	1	3	3	2	3	3	2	2	5	2	3	4	5	5	4	2	4
12	3	5	2	3	5	5	5	5	3	1	5	5	3	4	2	5	3	4	3	1
13	5	1	3	3	3	3	2	3	4	3	5	3	5	5	4	1	1	5	3	1
14	4	5	2	3	2	3	1	2	5	3	5	5	5	5	2	5	3	2	2	5
15	4	5	3	5	5	4	1	3	4	1	1	2	3	5	3	5	1	4	4	1
16	1	4	1	3	4	4	5	1	5	3	1	5	1	3	4	1	4	5	2	4
17	4	2	1	1	3	4	4	4	1	5	4	3	4	4	4	1	4	5	1	1
18	5	3	1	1	2	2	1	1	3	3	5	5	3	1	4	5	2	3	2	5
19	4	5	5	5	2	1	3	1	1	3	4	3	3	4	1	4	2	5	4	5
20	2	4	4	4	2	4	5	3	3	3	3	5	3	2	5	4	2	4	2	4
21	4	1	3	2	5	5	3	3	5	4	2	2	5	1	5	2	2	2	1	4
22	2	1	3	3	2	3	2	4	5	4	4	2	2	3	2	1	2	1	4	3
23	4	4	4	5	1	3	2	2	2	4	2	3	1	3	3	4	2	2	5	1
24	4	4	3	1	5	4	3	1	1	1	2	4	4	2	3	4	3	5	4	3
25	4	4	2	4	1	2	3	5	3	4	1	1	5	5	2	5	5	1	2	4
26	5	4	2	5	4	1	2	4	3	1	5	3	4	2	4	3	1	2	3	5
27	5	4	4	1	1	5	5	2	5	4	3	4	2	1	3	3	5	5	1	3
28	1	2	3	1	4	3	3	4	5	3	1	5	1	1	2	5	1	2	2	4
29	1	3	5	2	4	5	3	1	2	3	3	3	5	3	2	1	3	1	3	2
30	1	5	2	1	5	4	2	2	4	3	3	3	4	5	5	1	1	3	1	4

Anexo 4: Matriz Evaluación por juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Roberto Juan Tejada Ruiz

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

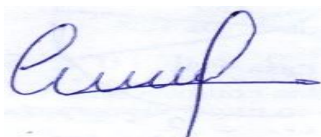
El nombre de mis variables es: Sistema de información y gestión administrativa siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
CARRASCO DE LA CRUZ, RICHARD RIGOBERTO

D.N.I

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las variables Sistema de información y gestión administrativa. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Mg. Roberto Juan Tejada Ruiz
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Universidad Privada César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación (si corresponde)	Asesor de Tesis en Pregrado y Posgrado

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Sistema de información
Autor:	CARRASCO DE LA CRUZ, RICHARD RIGOBERTO
Procedencia:	Cuestionario
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Regional de Lima
Significación:	El cuestionario de la variable Gestión administrativa está compuesto de 4 dimensiones que son: Eficiencia Operativa, Acceso a la Información, Seguridad de la Información e Integración de Sistemas. El objetivo de esta medición es

	establecer las relaciones entre el Sistema de gestión electrónica y la Gestión administrativa.
Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Gestión administrativa
Autor:	CARRASCO DE LA CRUZ, RICHARD RIGOBERTO
Procedencia:	Cuestionario
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Regional de Lima
Significación:	El cuestionario de la variable Gestión administrativa está compuesto de 4 dimensiones que son: Planificación, dirección, organización y control. El objetivo de esta medición es establecer las relaciones entre el Sistema de gestión electrónica y la Gestión administrativa.

4. Soporte teórico:

Sistema de información: (Safari, 2019)

Escala/ÁREA	Dimensiones	Definición
ORDINAL	Eficiencia Operativa	. (Universidad de Cesuma, 2020)
	Acceso a la Información	(Latinno, 2013)
	Seguridad de la Información	. (Gordon, 2022)
	Integración de Sistemas	(Joskowicz, 2013)

Gestión administrativa: (Bizneo, 2021)

Escala/ÁREA	Dimensiones	Definición
ORDINAL	Planificación	. (Patel & Wilson, 2020)
	Dirección	. (Wang & Chen, 2021)
	Organización	. (Scott & Clark, 2020)
	Control	. (Scott & Clark, 2020)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la ficha de análisis para medir la variable Gestión administrativa elaborado por Carrasco de la Cruz, Richard Rigoberto. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

o indicador que está midiendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Planificación

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planteamiento de objetivos, inducción al personal, seguimiento, eficiencia, procedimiento de atención y planteamiento de metas a cortos plazos	1. ¿La entidad sigue el manual de organización y funciones para planificar las tareas y metas?	4	4	4	Ninguna
	2. ¿La entidad motiva a sus empleados para que alcancen los objetivos institucionales?	4	4	4	Ninguna
	3. ¿La entidad programa capacitaciones de inducción para presentar la misión, visión y valores?	4	4	4	Ninguna

	4. ¿La entidad asigna recursos para alcanzar los objetivos de la institución?	4	4	4	Ninguna
	5. ¿Las actividades se planifican para reducir la incertidumbre y prevenir fallas durante el proceso de atención?	4	4	4	Ninguna

- **Segunda dimensión: Organización**

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizativa, flujo de información, reclamos, procedimiento de atención y clima laboral	6. ¿La entidad promueve una comunicación fluida y oportuna?	4	4	4	Ninguna
	7. ¿La entidad proporciona capacitaciones para fortalecer las habilidades de los trabajadores?	4	4	4	Ninguna
	8. ¿La entidad fomenta la colaboración en equipo para mejorar los resultados?	4	4	4	Ninguna
	9. ¿La entidad respalda las opiniones, ideas y decisiones de los equipos de trabajo para lograr los objetivos institucionales?	4	4	4	Ninguna

- **Tercera dimensión: Dirección**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación permanente, capacitación, confianza y reconocimientos	10. ¿La entidad promueve el desarrollo de actividades en un entorno laboral adecuado?	4	4	4	Ninguna
	11. ¿La entidad proporciona condiciones adecuadas para llevar a cabo las labores laborales?	4	4	4	Ninguna
	12. ¿El líder de su departamento supervisa el desarrollo adecuado de las actividades realizadas por su personal?	4	4	4	Ninguna
	13. ¿Cada departamento de la entidad cuenta con un líder que coordina las actividades que se llevarán a cabo?	4	4	4	Ninguna
	14. ¿El líder o coordinador de su departamento está dispuesto a aceptar ideas y propuestas de sus colaboradores?	4	4	4	Ninguna
	15. ¿El líder o coordinador de su área muestra	4	4	4	Ninguna

	tolerancia hacia los errores cometidos por sus colaboradores?				
--	---	--	--	--	--

- **Cuarta dimensión: Control**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento, monitoreo, evaluación, supervisión y actividades laborales	16. ¿La entidad dispone de un órgano de control interno?	4	4	4	Ninguna
	17. ¿La entidad realiza seguimiento a las áreas operativas para verificar el cumplimiento de las funciones y actividades del personal?	4	4	4	Ninguna
	18. ¿La entidad presento de forma continua el inventario de sus recursos y activos?	4	4	4	Ninguna
	19. ¿La entidad efectúa controles de calidad de los servicios que ofrece?	4	4	4	Ninguna
	20. ¿La entidad realiza evaluaciones regulares para medir el desempeño de los empleados?	4	4	4	Ninguna
	21. ¿El personal de la entidad está debidamente capacitado para	4	4	4	Ninguna

	realizar sus funciones?				
	22.¿La entidad realiza seguimiento y evaluación de sus procesos de trámite de manera regular?	4	4	4	Ninguna
	23.La entidad proporciona formación continua para mantener presentados a los empleados sobre cambios en los procedimientos?	4	4	4	Ninguna
	24.¿La entidad ha implementado procesos digitales para agilizar la presentación y seguimiento de trámites?	4	4	4	Ninguna
	25.¿La entidad recopila la retroalimentación de los ciudadanos sobre su experiencia en el proceso de trámite?	4	4	4	Ninguna

A continuación, a usted le presento la ficha de análisis para medir la variable Sistema de información elaborado por Carrasco de la Cruz, Richard Rigoberto. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Eficiencia Operativa

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de procesamiento de trámites, Reducción de errores en trámites, Facilidad de uso. Alertas para Reducir Retrasos. Simplificación de Procesos de Trámite. Disponibilidad de Ayuda y Tutoriales	1.El sistema de información ha reducido significativamente el tiempo que se tarda en completar los trámites documentarios	4	4	4	Ninguna
	2.Los procedimientos automatizados del sistema reducen la posibilidad de errores en los trámites documentarios.	4	4	4	Ninguna
	3.Encuentro que la interfaz de usuario del sistema es intuitiva y fácil de usar.	4	4	4	Ninguna
	4.El sistema provee alertas o notificaciones para reducir los retrasos en el procesamiento de trámites	4	4	4	Ninguna
	5.Los usuarios pueden completar trámites con menos pasos gracias al sistema	4	4	4	Ninguna
	6.El sistema ofrece ayuda o tutoriales para facilitar su uso	4	4	4	Ninguna

- **Segunda dimensión:** Acceso a la Información

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez de acceso, Disponibilidad	7.Puedo acceder a la información y los documentos que necesito de manera rápida y	4	4	4	Ninguna

de la información,	sencilla a través del sistema.				
Eficiencia de la búsqueda. Accesibilidad Multidispositivo. Personalización de Búsqueda.	8.El sistema me permite visualizar el estado presentado de los trámites documentarios en cualquier momento.	4	4	4	Ninguna
Historial de Búsquedas.	9.La búsqueda de documentos e información en el sistema es eficiente y produce resultados precisos.	4	4	4	Ninguna
	10.Es posible acceder al sistema desde diferentes dispositivos o plataformas	4	4	4	Ninguna
	11.El sistema permite personalizar las opciones de búsqueda para mejorar la eficiencia	4	4	4	Ninguna
	12.Los usuarios pueden acceder a un historial completo de sus búsquedas anteriores	4	4	4	Ninguna

- **Tercera dimensión:** Seguridad de la Información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Protección de datos, Conocimiento de los protocolos de	13.Confío en que el sistema de información electrónica protege adecuadamente la información	4	4	4	Ninguna

seguridad, Fiabilidad del sistema.	sensible de acceso no autorizado.				
Regularidad en Copias de Seguridad. Auditorías de Seguridad. Manejo de Violaciones de Seguridad	14.He sido informado sobre los protocolos de seguridad y cómo contribuyen a la seguridad de la información en el sistema.	4	4	4	Ninguna
	15.El sistema ha demostrado ser confiable y seguro en el manejo de información confidencial.	4	4	4	Ninguna
	16.El sistema realiza copias de seguridad de la información de manera regular	4	4	4	Ninguna
	17.Se han realizado auditorías de seguridad en el sistema para garantizar su protección	4	4	4	Ninguna
	18.Hay procedimientos claros para reportar y manejar violaciones de seguridad en el sistema	4	4	4	Ninguna

- **Cuarta dimensión:** Integración de Sistemas

Indicadores	Ítem	Clarida	Coherenci	Relevanci	Observaciones/ Recomendacion es
-------------	------	---------	-----------	-----------	---------------------------------------

		d	a	a	
<p>Compatibilidad con otros sistemas, Transferencia de datos sin errores, Presentadoización es automáticas. Facilidad de Exportación e Importación de Datos. Compatibilidad con Otros Sistemas. Presentaciones para Mantener la Compatibilidad. Soporte Técnico para Integración.</p>	19.El sistema de información se integra bien con otros sistemas de software que utilizamos en la municipalidad.	4	4	4	Ninguna
	20.La transferencia de datos entre el sistema de información y otros sistemas es fluida y sin errores.	4	4	4	Ninguna
	21.La información presentada en el sistema de información se refleja automáticamente en otros sistemas relevantes.	4	4	4	Ninguna
	22.El sistema permite la exportación e importación de datos en formatos comunes	4	4	4	Ninguna
	23.Se han experimentado problemas de compatibilidad con otros sistemas desde la implementación del sistema	4	4	4	Ninguna
	24.El sistema recibe presentadoización regulares para asegurar su compatibilidad continua	4	4	4	Ninguna
	25.Hay un soporte técnico eficiente disponible para				

	resolver problemas de integración	4	4	4	Ninguna
--	-----------------------------------	---	---	---	---------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Roberto Juan Tejada Ruiz

Grado: (X) Maestro () Doctor

Especialidad del validador: (X) Metodólogo () Temático

Especialidad del validador: Docente Ingeniero Industrial

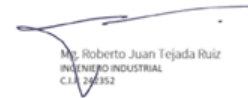
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

19 de octubre del 2023.



Mg. Roberto Juan Tejada Ruiz
INGENIERO INDUSTRIAL
C.I. 296352

Firma del Experto validador

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Eduardo Humberto Poletti Gaitán

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

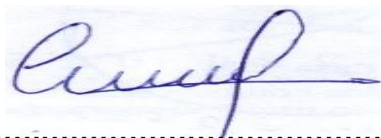
El nombre de mis variables es: Sistema de información y gestión administrativa siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
CARRASCO DE LA CRUZ, RICHARD RIGOBERTO
D.N.I: 41187503

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las variables Sistema de información y gestión administrativa. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Mg. Eduardo Humberto Poletti Gaitán
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Universidad Privada César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación (si corresponde)	Asesor de Tesis en Pregrado y Posgrado

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Sistema de información
Autor:	CARRASCO DE LA CRUZ, RICHARD RIGOBERTO

Procedencia:	Cuestionario
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Regional de Lima
Significación:	El cuestionario de la variable Gestión administrativa está compuesto de 4 dimensiones que son: Eficiencia Operativa, Acceso a la Información, Seguridad de la Información e Integración de Sistemas. El objetivo de esta medición es establecer las relaciones entre el Sistema de gestión electrónica y la Gestión administrativa.
Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Gestión administrativa
Autor:	CARRASCO DE LA CRUZ, RICHARD RIGOBERTO
Procedencia:	Cuestionario
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Regional de Lima
Significación:	El cuestionario de la variable Gestión administrativa está compuesto de 4 dimensiones que son: Planificación, dirección, organización y control. El objetivo de esta medición es establecer las relaciones entre el Sistema de gestión electrónica y la Gestión administrativa.

9. Soporte teórico:

Sistema de información electrónica: (Safari, 2019)

Escala/ÁREA	Dimensiones	Definición
ORDINAL	Eficiencia Operativa	. (Universidad de Cesuma, 2020)
	Acceso a la Información	(Latinno, 2013)
	Seguridad de la Información	. (Gordon, 2022)
	Integración de Sistemas	(Joskowicz, 2013)

Gestión administrativa: (Bizneo, 2021)

Escala/ÁREA	Dimensiones	Definición
ORDINAL	Planificación	. (Patel & Wilson, 2020)
	Dirección	. (Wang & Chen, 2021)
	Organización	. (Scott & Clark, 2020)
	Control	. (Scott & Clark, 2020)

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la ficha de análisis para medir la variable Gestión administrativa elaborado por Carrasco de la Cruz, Richard Rigoberto. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

o indicador que está midiendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Planificación

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planteamiento de objetivos, inducción al personal, seguimiento, eficiencia, procedimiento de atención y planteamiento de metas a cortos plazos	1. ¿La entidad sigue el manual de organización y funciones para planificar las tareas y metas?	4	4	4	Ninguna
	2. ¿La entidad motiva a sus empleados para que alcancen los objetivos institucionales?	4	4	4	Ninguna
	3. ¿La entidad programa capacitaciones de inducción para	4	4	4	Ninguna

	presentar la misión, visión y valores?				
	4. ¿La entidad asigna recursos para alcanzar los objetivos de la institución?	4	4	4	Ninguna
	5. ¿Las actividades se planifican para reducir la incertidumbre y prevenir fallas durante el proceso de atención?	4	4	4	Ninguna

- **Segunda dimensión: Organización**

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizativa, flujo de información, reclamos, procedimiento de atención y clima laboral	6. ¿La entidad promueve una comunicación fluida y oportuna?	4	4	4	Ninguna
	7. ¿La entidad proporciona capacitaciones para fortalecer las habilidades de los trabajadores?	4	4	4	Ninguna
	8. ¿La entidad fomenta la colaboración en equipo para mejorar los resultados?	4	4	4	Ninguna
	9. ¿La entidad respalda las opiniones, ideas y decisiones de los equipos de trabajo para lograr los objetivos institucionales?	4	4	4	Ninguna

- **Tercera dimensión: Dirección**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación permanente, capacitación, confianza y reconocimientos	10. ¿La entidad promueve el desarrollo de actividades en un entorno laboral adecuado?	4	4	4	Ninguna
	11. ¿La entidad proporciona condiciones adecuadas para llevar a cabo las labores laborales?	4	4	4	Ninguna
	12. ¿El líder de su departamento supervisa el desarrollo adecuado de las actividades realizadas por su personal?	4	4	4	Ninguna
	13. ¿Cada departamento de la entidad cuenta con un líder que coordina las actividades que se llevarán a cabo?	4	4	4	Ninguna
	14. ¿El líder o coordinador de su departamento está dispuesto a aceptar ideas y propuestas de sus colaboradores?	4	4	4	Ninguna

	15. ¿El líder o coordinador de su área muestra tolerancia hacia los errores cometidos por sus colaboradores?	4	4	4	Ninguna
--	--	---	---	---	---------

- **Cuarta dimensión: Control**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento, monitoreo, evaluación, supervisión y actividades laborales	16. ¿La entidad dispone de un órgano de control interno?	4	4	4	Ninguna
	17. ¿La entidad realiza seguimiento a las áreas operativas para verificar el cumplimiento de las funciones y actividades del personal?	4	4	4	Ninguna
	18. ¿La entidad actualiza de forma continua el inventario de sus recursos y activos?	4	4	4	Ninguna
	19. ¿La entidad efectúa controles de calidad de los servicios que ofrece?	4	4	4	Ninguna
	20. ¿La entidad realiza evaluaciones regulares para medir el desempeño de los empleados?	4	4	4	Ninguna

	21. ¿El personal de la entidad está debidamente capacitado para realizar sus funciones?	4	4	4	Ninguna
	22. ¿La entidad realiza seguimiento y evaluación de sus procesos de trámite de manera regular?	4	4	4	Ninguna
	23. La entidad proporciona formación continua para mantener actualizados a los empleados sobre cambios en los procedimientos?	4	4	4	Ninguna
	24. ¿La entidad ha implementado procesos digitales para agilizar la presentación y seguimiento de trámites?	4	4	4	Ninguna
	25. ¿La entidad recopila la retroalimentación de los ciudadanos sobre su experiencia en el proceso de trámite?	4	4	4	Ninguna

A continuación, a usted le presento la ficha de análisis para medir la variable Sistema de información elaborado por Carrasco de la Cruz, Richard Rigoberto. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Eficiencia Operativa

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de procesamiento de trámites, Reducción de errores en trámites, Facilidad de uso. Alertas para Reducir Retrasos. Simplificación de Procesos de Trámite. Disponibilidad de Ayuda y Tutoriales	1.El sistema de información ha reducido significativamente el tiempo que se tarda en completar los trámites documentarios	4	4	4	Ninguna
	2.Los procedimientos automatizados del sistema reducen la posibilidad de errores en los trámites documentarios.	4	4	4	Ninguna
	3.Encuentro que la interfaz de usuario del sistema es intuitiva y fácil de usar.	4	4	4	Ninguna
	4.El sistema provee alertas o notificaciones para reducir los retrasos en el procesamiento de trámites	4	4	4	Ninguna
	5.Los usuarios pueden completar trámites con menos pasos gracias al sistema	4	4	4	Ninguna
	6.El sistema ofrece ayuda o tutoriales para facilitar su uso	4	4	4	Ninguna

- **Segunda dimensión:** Acceso a la Información

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez de	7.Puedo acceder a la información y los	4	4	4	Ninguna

acceso, Disponibilidad de la información,	documentos que necesito de manera rápida y sencilla a través del sistema.				
Eficiencia de la búsqueda. Accesibilidad Multidispositivo. Personalización de Búsqueda. Historial de Búsquedas.	8.El sistema me permite visualizar el estado actual de los trámites documentarios en cualquier momento.	4	4	4	Ninguna
	9.La búsqueda de documentos e información en el sistema es eficiente y produce resultados precisos.	4	4	4	Ninguna
	10.Es posible acceder al sistema desde diferentes dispositivos o plataformas	4	4	4	Ninguna
	11.El sistema permite personalizar las opciones de búsqueda para mejorar la eficiencia	4	4	4	Ninguna
	12.Los usuarios pueden acceder a un historial completo de sus búsquedas anteriores	4	4	4	Ninguna

- **Tercera dimensión:** Seguridad de la Información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Protección de datos, Conocimiento de los protocolos de seguridad,	13.Confío en que el sistema de información protege adecuadamente la información sensible de acceso no autorizado.	4	4	4	Ninguna

Fiabilidad del sistema.	14.He sido informado sobre los protocolos de seguridad y cómo contribuyen a la seguridad de la información en el sistema.	4	4	4	Ninguna
Regularidad en Copias de Seguridad.	15.El sistema ha demostrado ser confiable y seguro en el manejo de información confidencial.	4	4	4	Ninguna
Auditorías de Seguridad.	16.El sistema realiza copias de seguridad de la información de manera regular	4	4	4	Ninguna
Manejo de Violaciones de Seguridad	17.Se han realizado auditorías de seguridad en el sistema para garantizar su protección	4	4	4	Ninguna
	18.Hay procedimientos claros para reportar y manejar violaciones de seguridad en el sistema	4	4	4	Ninguna

- **Cuarta dimensión:** Integración de Sistemas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compatibilidad con otros sistemas, Transferencia de datos sin errores, Actualizaciones automáticas. Facilidad de Exportación e Importación de Datos. Compatibilidad con Otros Sistemas. Actualizaciones para Mantener la Compatibilidad. Soporte Técnico para Integración.	19.El sistema de información se integra bien con otros sistemas de software que utilizamos en la municipalidad.	4	4	4	Ninguna
	20.La transferencia de datos entre el sistema de información y otros sistemas es fluida y sin errores.	4	4	4	Ninguna
	21.La información actualizada en el sistema de información se refleja automáticamente en otros sistemas relevantes.	4	4	4	Ninguna
	22.El sistema permite la exportación e importación de datos en formatos comunes	4	4	4	Ninguna
	23.Se han experimentado problemas de compatibilidad con otros sistemas desde la implementación del sistema	4	4	4	Ninguna
	24.El sistema recibe actualizaciones regulares para asegurar su	4	4	4	Ninguna

	compatibilidad continua				
	25.Hay un soporte técnico eficiente disponible para resolver problemas de integración	4	4	4	Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Eduardo Humberto Poletti Gaitán

Grado: () Maestro () Doctor

Especialidad del validador: () Metodólogo () Temático

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

19 de octubre del 2023.



Firma del Experto validador

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. David Flores

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

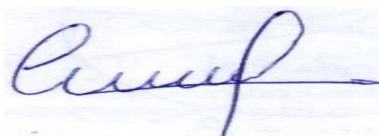
El nombre de mis variables es: Sistema de información y gestión administrativa siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



CARRASCO DE LA CRUZ, RICHARD RIGOBERTO

D.N.I: 41187503

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las variables Sistema de información y gestión administrativa. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	David Flores Zafra
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Universidad Privada César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)

Experiencia en Investigación (si corresponde)	Asesor de Tesis en Pregrado y Posgrado
--	--

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Sistema de información
Autor:	CARRASCO DE LA CRUZ, RICHARD RIGOBERTO
Procedencia:	Cuestionario
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Regional de Lima
Significación:	El cuestionario de la variable Gestión administrativa está compuesto de 4 dimensiones que son: Eficiencia Operativa, Acceso a la Información, Seguridad de la Información e Integración de Sistemas. El objetivo de esta medición es establecer las relaciones entre el Sistema de gestión electrónica y la Gestión administrativa.
Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Gestión administrativa
Autor:	CARRASCO DE LA CRUZ, RICHARD RIGOBERTO
Procedencia:	Cuestionario
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Regional de Lima
Significación:	El cuestionario de la variable Gestión administrativa está compuesto de 4 dimensiones que son: Planificación, dirección, organización y control. El objetivo de esta medición es establecer las relaciones entre el Sistema de gestión electrónica y la Gestión administrativa.

14. Soporte teórico:

Sistema de información electrónica: (Safari, 2019)

Escala/ÁREA	Dimensiones	Definición
ORDINAL	Eficiencia Operativa	. (Universidad de Cesuma, 2020)
	Acceso a la Información	(Latinno, 2013)
	Seguridad de la Información	. (Gordon, 2022)
	Integración de Sistemas	(Joskowicz, 2013)

Gestión administrativa: (Bizneo, 2021)

Escala/ÁREA	Dimensiones	Definición
ORDINAL	Planificación	. (Patel & Wilson, 2020)
	Dirección	. (Wang & Chen, 2021)
	Organización	. (Scott & Clark, 2020)
	Control	. (Scott & Clark, 2020)

15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la ficha de análisis para medir la variable Gestión administrativa elaborado por Carrasco de la Cruz, Richard Rigoberto. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la

El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.		ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión: Planificación**

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planteamiento	1. ¿La entidad sigue el manual de	4	4	4	Ninguna

de objetivos, inducción al personal, seguimiento, eficiencia, procedimiento de atención y planteamiento de metas a cortos plazos	organización y funciones para planificar las tareas y metas?				
	2. ¿La entidad motiva a sus empleados para que alcancen los objetivos institucionales?	4	4	4	Ninguna
	3. ¿La entidad programa capacitaciones de inducción para presentar la misión, visión y valores?	4	4	4	Ninguna
	4. ¿La entidad asigna recursos para alcanzar los objetivos de la institución?	4	4	4	Ninguna
	5. ¿Las actividades se planifican para reducir la incertidumbre y prevenir fallas durante el proceso de atención?	4	4	4	Ninguna

- **Segunda dimensión: Organización**

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizativa, flujo de información, reclamos, procedimiento de atención y clima laboral	6. ¿La entidad promueve una comunicación fluida y oportuna?	4	4	4	Ninguna
	7. ¿La entidad proporciona capacitaciones para fortalecer las habilidades de los trabajadores?	4	4	4	Ninguna

	8. ¿La entidad fomenta la colaboración en equipo para mejorar los resultados?	4	4	4	Ninguna
	9. ¿La entidad respalda las opiniones, ideas y decisiones de los equipos de trabajo para lograr los objetivos institucionales?	4	4	4	Ninguna

- **Tercera dimensión: Dirección**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación permanente, capacitación, confianza y reconocimientos	10. ¿La entidad promueve el desarrollo de actividades en un entorno laboral adecuado?	4	4	4	Ninguna
	11. ¿La entidad proporciona condiciones adecuadas para llevar a cabo las labores laborales?	4	4	4	Ninguna
	12. ¿El líder de su departamento supervisa el desarrollo adecuado de las actividades realizadas por su personal?	4	4	4	Ninguna
	13. ¿Cada departamento de la entidad				

	cuenta con un líder que coordina las actividades que se llevarán a cabo?	4	4	4	Ninguna
	14. ¿El líder o coordinador de su departamento está dispuesto a aceptar ideas y propuestas de sus colaboradores?	4	4	4	Ninguna
	15. ¿El líder o coordinador de su área muestra tolerancia hacia los errores cometidos por sus colaboradores?	4	4	4	Ninguna

- **Cuarta dimensión: Control**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento, monitoreo, evaluación, supervisión y actividades laborales	16. ¿La entidad dispone de un órgano de control interno?	4	4	4	Ninguna
	17. ¿La entidad realiza seguimiento a las áreas operativas para verificar el cumplimiento de las funciones y actividades del personal?	4	4	4	Ninguna
	18. ¿La entidad actualiza de				

	forma continua el inventario de sus recursos y activos?	4	4	4	Ninguna
	19. ¿La entidad efectúa controles de calidad de los servicios que ofrece?	4	4	4	Ninguna
	20. ¿La entidad realiza evaluaciones regulares para medir el desempeño de los empleados?	4	4	4	Ninguna
	21. ¿El personal de la entidad está debidamente capacitado para realizar sus funciones?	4	4	4	Ninguna
	22. ¿La entidad realiza seguimiento y evaluación de sus procesos de trámite de manera regular?	4	4	4	Ninguna
	23. La entidad proporciona formación continua para mantener actualizados a los empleados sobre cambios en los procedimientos?	4	4	4	Ninguna
	24. ¿La entidad ha implementado procesos digitales para agilizar la presentación y seguimiento de trámites?	4	4	4	Ninguna
	25. ¿La entidad recopila la				

	retroalimentación de los ciudadanos sobre su experiencia en el proceso de trámite?	4	4	4	Ninguna
--	--	---	---	---	---------

A continuación, a usted le presento la ficha de análisis para medir la variable Sistema de información elaborado por Carrasco de la Cruz, Richard Rigoberto. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

incluido.		
-----------	--	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Eficiencia Operativa

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de procesamiento de trámites, Reducción de errores en trámites, Facilidad de uso. Alertas para Reducir Retrasos. Simplificación de Procesos de Trámite. Disponibilidad de Ayuda y Tutoriales	1.El sistema de información ha reducido significativamente el tiempo que se tarda en completar los trámites documentarios	4	4	4	Ninguna
	2.Los procedimientos automatizados del sistema reducen la posibilidad de errores en los trámites documentarios.	4	4	4	Ninguna
	3.Encuentro que la interfaz de usuario del sistema es intuitiva y fácil de usar.	4	4	4	Ninguna
	4.El sistema provee alertas o notificaciones para reducir los retrasos en el procesamiento de trámites	4	4	4	Ninguna
	5.Los usuarios pueden completar trámites con menos	4	4	4	Ninguna

	pasos gracias al sistema				
	6.El sistema ofrece ayuda o tutoriales para facilitar su uso	4	4	4	Ninguna

- **Segunda dimensión: Acceso a la Información**

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez de acceso, Disponibilidad de la información, Eficiencia de la búsqueda. Accesibilidad Multidispositivo. Personalización de Búsqueda. Historial de Búsquedas.	7.Puedo acceder a la información y los documentos que necesito de manera rápida y sencilla a través del sistema.	4	4	4	Ninguna
	8.El sistema me permite visualizar el estado actual de los trámites documentarios en cualquier momento.	4	4	4	Ninguna
	9.La búsqueda de documentos e información en el sistema es eficiente y produce resultados precisos.	4	4	4	Ninguna
	10.Es posible acceder al sistema desde diferentes dispositivos o plataformas	4	4	4	Ninguna
	11.El sistema permite personalizar las opciones de búsqueda para mejorar la eficiencia	4	4	4	Ninguna
	12.Los usuarios pueden acceder a un historial completo de sus	4	4	4	Ninguna

	búsquedas anteriores				
--	----------------------	--	--	--	--

- **Tercera dimensión:** Seguridad de la Información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Protección de datos, Conocimiento de los protocolos de seguridad, Fiabilidad del sistema. Regularidad en Copias de Seguridad. Auditorías de Seguridad. Manejo de Violaciones de Seguridad	13.Confío en que el sistema de información protege adecuadamente la información sensible de acceso no autorizado.	4	4	4	Ninguna
	14.He sido informado sobre los protocolos de seguridad y cómo contribuyen a la seguridad de la información en el sistema.	4	4	4	Ninguna
	15.El sistema ha demostrado ser confiable y seguro en el manejo de información confidencial.	4	4	4	Ninguna
	16.El sistema realiza copias de seguridad de la información de manera regular	4	4	4	Ninguna
	17.Se han realizado auditorías de seguridad en el sistema para	4	4	4	Ninguna

	garantizar su protección				
	18.Hay procedimientos claros para reportar y manejar violaciones de seguridad en el sistema	4	4	4	Ninguna

- **Cuarta dimensión:** Integración de Sistemas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compatibilidad con otros sistemas, Transferencia de datos sin errores, Actualizaciones automáticas. Facilidad de Exportación e Importación de Datos.	19.El sistema de información se integra bien con otros sistemas de software que utilizamos en la municipalidad.	4	4	4	Ninguna
Compatibilidad con Otros Sistemas. Actualizaciones para Mantener la	20.La transferencia de datos entre el sistema de información y otros sistemas es fluida y sin errores.	4	4	4	Ninguna
Compatibilidad. Soporte Técnico para Integración.	21.La información actualizada en el sistema de información se refleja automáticamente en otros sistemas relevantes.	4	4	4	Ninguna
	22.El sistema permite la exportación e importación de datos en formatos comunes	4	4	4	Ninguna

23. Se han experimentado problemas de compatibilidad con otros sistemas desde la implementación del sistema	4	4	4	Ninguna
24. El sistema recibe actualizaciones regulares para asegurar su compatibilidad continua	4	4	4	Ninguna
25. Hay un soporte técnico eficiente disponible para resolver problemas de integración	4	4	4	Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia_____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. David Flores

Especialidad del validador: Docente

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

19 de octubre del 2023.



Firma del Experto validador

La imagen muestra una captura de pantalla del programa de análisis estadístico SPSS con la "Vista de variables". En ella se observan varias columnas que incluyen detalles como el nombre de la variable, el tipo, la anchura, los decimales, la etiqueta, los valores, los valores perdidos, las columnas, la alineación, la media y el rol. Estas variables están configuradas mayormente con tipos numéricos,

anchura de 8 y sin decimales. Las etiquetas varían e incluyen términos como "Gestión administrativa de...", "Dirección", "Control", entre otros. La alineación de los datos está configurada a la derecha y las variables parecen estar establecidas como "Escala" y con el rol de "Entrada".

The screenshot shows the SPSS Statistics Editor de datos window. The title bar reads '*SPSS DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos'. The menu bar includes Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Analizar, Gráficos, Utilidades, Ampliaciones, Ventana, and Ayuda. The toolbar contains various icons for file operations and analysis. The main window displays a list of variables with the following columns: Nombre, Tipo, Anchura, Decimales, Etiqueta, Valores, Perdidos, Columnas, Alineación, Medida, and Rol. The variables listed are VAR00006 through VAR00021, with some having specific labels like 'Gestión administrativa...', 'Dirección', and 'Control'. The 'Medida' column shows 'Escala' for most variables and 'Ordinal' for some. The 'Rol' column shows 'Entrada' for all variables.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
6	VAR00006	N Numérico	8	0	Gestión administra...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	VAR00023	N Numérico	8	0	planificación	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	VAR00022	N Numérico	8	0	Dirección	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	VAR00007	N Numérico	8	0	Organización	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
10	VAR00008	N Numérico	8	0	Control	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11	VAR00010	N Numérico	8	0	Sistema de Inform...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
12	VAR00011	N Numérico	8	0	Eficiencia Operativa	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
13	VAR00012	N Numérico	8	0	Acceso a la Infor...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
14	VAR00013	N Numérico	8	0	Seguridad de la In...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
15	VAR00014	N Numérico	8	0	Integración de Sis...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
16	VAR00015	N Numérico	8	0	Gestión administra...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
17	VAR00016	N Numérico	8	0	Integración de Sis...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
18	VAR00019	N Numérico	8	0	Dirección	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
19	DQDQWDQW	N Numérico	5	0	Sistema de Inform...	{1, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
20	FEGRGRG	N Numérico	5	0	Eficiencia Operativa	{1, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
21	QWRQWR	N Numérico	5	0	Acceso a la Infor...	{1, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
22	QWFQWFQW	N Numérico	5	0	Seguridad de la In...	{1, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
23	FGERTERT	N Numérico	5	0	Integración de Sis...	{1, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
24	DQWDQW	N Numérico	5	0	Gestión administra...	{1, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
25	FFSDFSDF	N Numérico	5	0	planificación	{1, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
26	VAR00017	N Numérico	5	0	Dirección	{1, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
27	VAR00018	N Numérico	5	0	Organización	{1, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
28	VAR00021	N Numérico	5	0	Control	{1, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada

La segunda imagen es otra captura de pantalla de SPSS, pero esta vez en la "Vista de datos". Se muestran los datos en forma de una hoja de cálculo con filas y columnas numeradas, donde cada columna representa una variable (por ejemplo, VAR00001, VAR00002, etc.) y cada fila representa un caso individual con valores numéricos en las celdas. Se observa una barra de desplazamiento horizontal en la parte inferior, lo que indica que hay más variables fuera de la vista actual. En la parte superior, se encuentran los menús y barras de herramientas típicos de SPSS para realizar diversas funciones analíticas y de

gestión de datos.

SPSS DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 28 de 28 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00023	VAR00022	VAR00007	VAR00008	VAR00010	VAR00011	VAR00001
1	105	35	40	30	124	33	124	33	78	13	5	5	
2	105	35	40	30	134	35	134	35	84	15	5	5	
3	104	34	40	30	125	34	125	34	78	13	5	5	
4	68	26	19	23	86	22	86	22	54	10	4	2	
5	84	28	34	22	104	25	104	25	67	12	4	4	
6	85	29	32	24	135	35	135	35	85	15	4	4	
7	80	29	26	25	101	26	101	26	66	9	4	3	
8	103	34	40	29	127	35	127	35	77	15	5	5	
9	83	25	33	25	93	26	93	26	58	9	4	4	
10	69	22	26	21	89	23	89	23	57	9	3	3	
11	105	35	40	30	135	35	135	35	85	15	5	5	
12	105	35	40	30	135	35	135	35	85	15	5	5	
13	105	35	40	30	135	35	135	35	85	15	5	5	
14	78	27	28	23	109	27	109	27	69	13	4	4	
15	79	24	31	24	92	24	92	24	57	11	3	4	
16	98	31	39	28	124	32	124	32	79	13	4	5	
17	95	30	38	27	127	32	127	32	81	14	4	5	
18	92	30	36	26	127	32	127	32	81	14	4	5	
19	75	25	27	23	92	22	92	22	59	11	4	3	
20	81	28	31	22	91	22	91	22	59	10	4	4	
21	101	35	39	27	123	30	123	30	78	15	5	5	

Vista de datos Vista de variables

Abrir documento de datos IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Anexo 6 : Carta de envió de la UCV y Permiso de la Institución

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 15 de noviembre de 2023
Carta P. 0880-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

DR.
Esteban Diego Uceda
Alcalde
Municipalidad de la Molina - tramite Documentario



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CARRASCO DE LA CRUZ, RICHARD RIGOBERTO; identificado con DNI N° 41187503 y con código de matrícula N° 7002873588; estudiante del programa de MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

"Sistema de información electrónica y gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional de Lima, 2023"


Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador CARRASCO DE LA CRUZ, RICHARD RIGOBERTO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Asimismo solicitamos el acuse de recibo de la presente carta confirmando la aceptación o no aceptación por parte de su institución al correo electrónico: mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe

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

Atentamente,




Dra. Helga R. Majo Marrúfo
Jefe
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos



Municipalidad de La Molina
SUBGERENCIA DE GESTION DOCUMENTARIA
PLATAFORMA DE ATENCION AL CIUDADANO

CONSTANCIA DE RECEPCION

OFICIO N°18213-2023

CODIGO QR



DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE	01185184 - UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.						
DOMICILIO FISCAL	AV DEL PARQUE No.: 640 - SAN JUAN DE LURIGANCHO						
RUC	20164113532	CORREO	ndyer@ucv.edu.pe	T.FIJO.	2009030	T.MOVIL.	948603662

DATOS DEL TRAMITE

FOLIOS : 1

PROCEDIMIENTO		Datos Registro Tramite	
ASUNTO	CARTA NRO. P.0880-2023-UCV-VA-EPG-FO1	Fecha :	17/11/2023
DESTINO	SUBGERENCIA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	Hora :	08:54:28
OBSERVACIONES		Usuario :	MCALERO
		FIRMA DEL OPERADOR	

Para consultar su tramite deberá escanear con un Smartphone el código QR ubicado en la parte superior derecha.

<http://m.mdlm.gob.pe/m/isi.php?qr=781661&key=IUXJ4HDB@B>

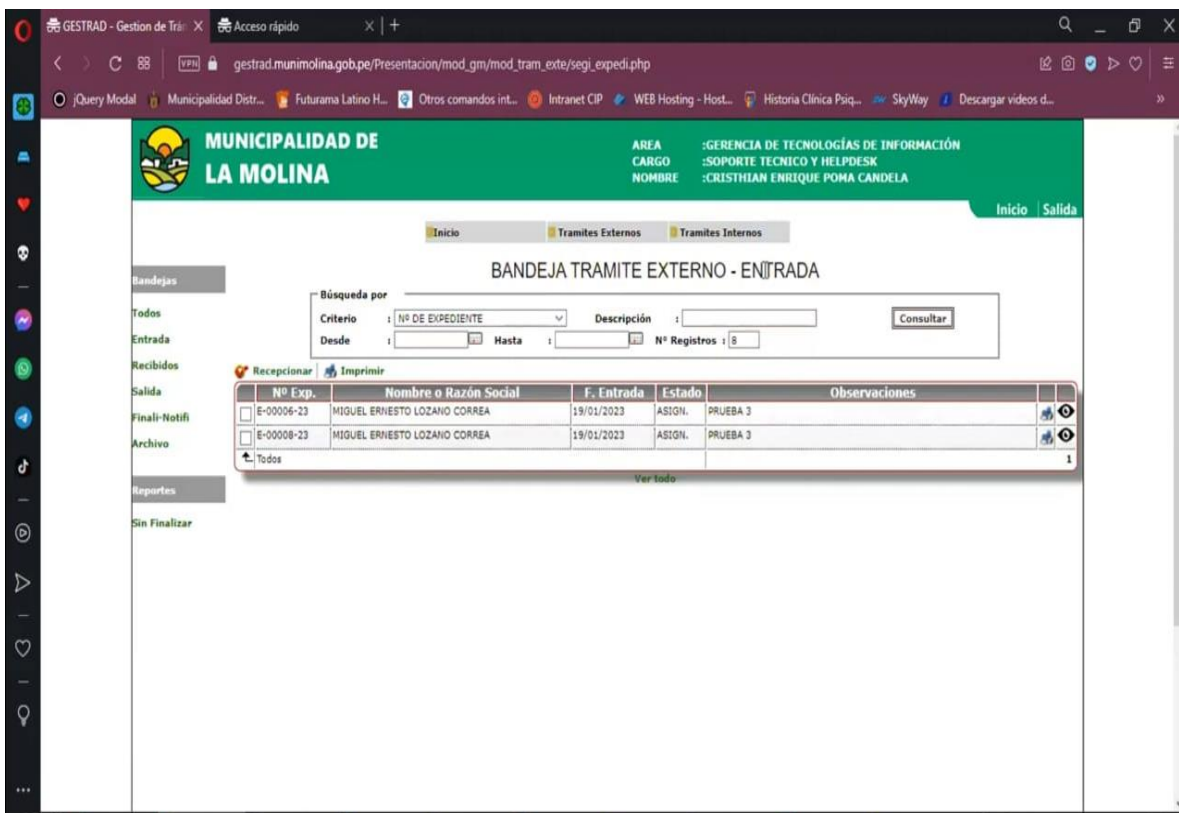
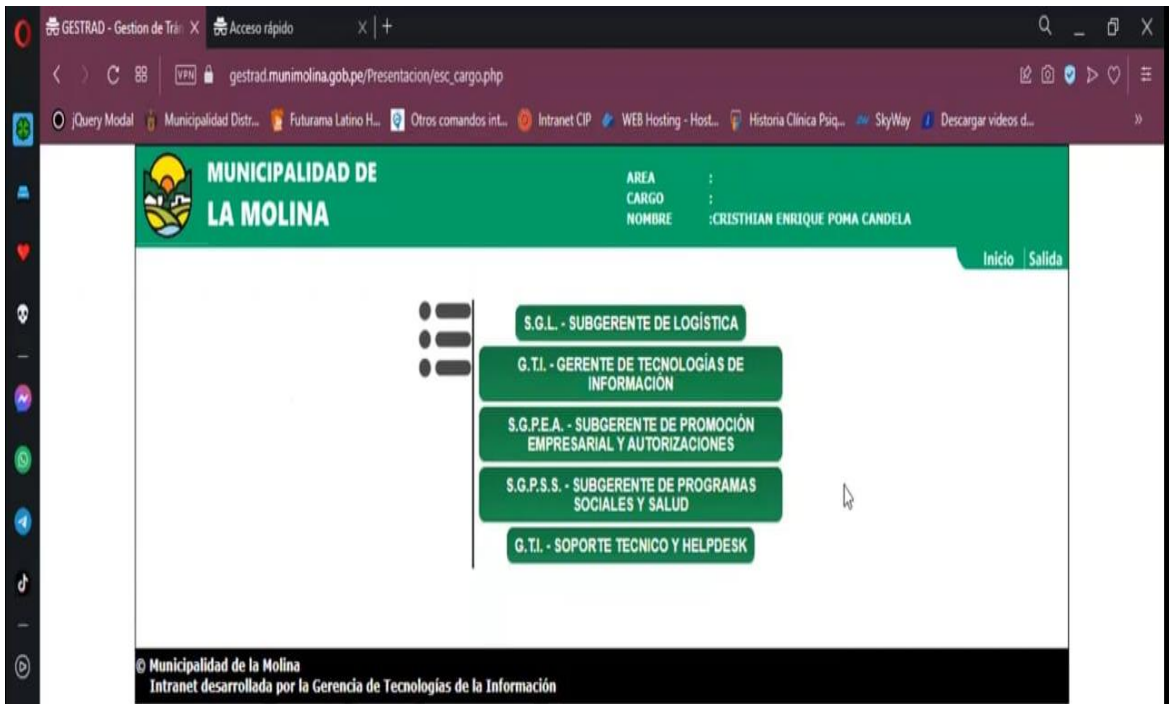
www.munimolina.gob.pe

MCALERO

17/11/2023 08:54:47

Central Telefonica : 313-4444

Anexo 7: Fotos de la Interfaz del Sistema



GESTRAD - Gestion de Trámites | Acceso rápido

gestrad.munimolina.gob.pe/Presentacion/mod_gm/mod_tram_exte/segi_expedi.php

LA MOLINA | AREA : GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN | CARGO : SOPORTE TÉCNICO Y HELPDESK | NOMBRE : CRISTHIAN ENRIQUE POMA CANDELA

Inicio | Salida

BANDEJA TRAMITE EXTERNO

Búsqueda por: Criterio: Nº DE EXPEDIENTE Descripción: [] Consultar

Desde: [] Hasta: [] Nº: []

Recepcionar | Imprimir

Nº Exp.	Nombre o Razón Social	F. Entrada	Estado	Observaciones
E-00006-23	MIGUEL ERNESTO LOZANO CORREA	19/01/2023	ASIGN.	PRUEBA 3

Ver todo

Histórico del Expediente N° E-6-2023

F. Entrada	T.E	Area	Estado	Observaciones
19/01/2023	5d	GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	ASIGNADO	SIN NOVEDADES PARA ASIGNAR
19/01/2023	0s	GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	RECEPCIONADO	SIN NOVEDADES PARA RECEPCIONAR
19/01/2023	5h	GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	INGRESADO	PRUEBA 3

Descargar Todos =>

GESTRAD - Gestion de Trámites | Acceso rápido

gestrad.munimolina.gob.pe/Presentacion/mod_gm/mod_tram_exte/segi_expedi.php

BANDEJA TRAMITE EXTERNO - RECIBIDOS

Búsqueda por: Criterio: Nº DE EXPEDIENTE Descripción: [] Consultar

Desde: [] Hasta: [] Nº Registros: [8]

Derivar | Asignar | Enviar | Finalizar | Imprimir

Nº Exp.	Nombre o Razón Social	F. Entrada	Estado	Observaciones
E-00008-23	MIGUEL ERNESTO LOZANO CORREA	23/01/2023	Recep.	PRUEBA 3

Ver todo

Histórico del Expediente N° E-8-2023

F. Entrada	T.E	Area	Estado	Observaciones
23/01/2023	4m	GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	SOLICITUD	SIN NOVEDADES PARA ENVIAR GF GG GDP, SE DERIVA CON MEMORANDUM Nº 058-2023, VER SEGUIMIENTO
23/01/2023	58s	GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	DEVUELTO	SIN NOVEDADES PARA DEVOLVER
23/01/2023	4m	GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	ASIGNADO	SIN NOVEDADES PARA ASIGNAR
23/01/2023	12m	GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	RECEPCIONADO	SIN NOVEDADES PARA RECEPCIONAR
19/01/2023	5d	GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	ASIGNADO	SIN NOVEDADES PARA ASIGNAR
19/01/2023	0s	GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	RECEPCIONADO	SIN NOVEDADES PARA RECEPCIONAR
19/01/2023	5h	GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	ASIGNADO	SIN NOVEDADES PARA ASIGNAR
19/01/2023	0s	GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	RECEPCIONADO	SIN NOVEDADES PARA RECEPCIONAR
19/01/2023	46s	GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	INGRESADO	PRUEBA 3

Descargar Todos =>

https://gestrad.munimolina.gob.pe/Presentacion/mod_gm/mod_tram_exte/segi_recepcion.php#