



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Tecnología y procesos administrativos de recaudación en el
Distrito Judicial del Callao, 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Osorio Diaz, Adolfo Mirvan (orcid.org/0000-0003-0127-7215)

ASESORA:

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0000-1629-1776)

CO-ASESOR:

Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto (orcid.org/0000-0002-9687-492X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Publicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Mis padres, y seres queridos que son mi incentivo primordial y me dieron la fortaleza y los ánimos para el cumplimiento de mi objetivo.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por ser partícipe de la presente investigación, y en especial al Docente Doctora Odoña Beatriz Panche Rodríguez, por ser parte trascendental en el aprendizaje y desarrollo de la presente tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias de la habilidad informática.....	75
Tabla 2 Distribución de frecuencias del dominio de tecnología.....	76
Tabla 3 Distribución de frecuencias de transformar la información.....	77
Tabla 4 Distribución de frecuencias de la adecuada expresión	78
Tabla 5 Distribución de frecuencias de documentos en otro idioma.....	79
Tabla 6 Distribución de frecuencias de la difusión	80
Tabla 7 Distribución de frecuencias de la comunicación fluida.....	81
Tabla 8 Distribución de frecuencias de los valores críticos.....	82
Tabla 9 Distribución de frecuencias de los valores éticos.....	83
Tabla 10 Distribución de frecuencias de los programas.....	84
Tabla 11 Distribución de frecuencias de los objetivos.....	85
Tabla 12 Distribución de frecuencias de las estrategias.....	86
Tabla 13 Distribución de frecuencias de la coordinación de actividades.....	87
Tabla 14 Distribución de frecuencias de la determinación de tareas.....	88
Tabla 15 Distribución de frecuencias de diseñar puestos y actividades.....	89
Tabla 16 Distribución de frecuencias de la estructura organizacional.....	90
Tabla 17 Distribución de frecuencias de procedimientos y recursos.....	91
Tabla 18 Distribución de frecuencias de la comunicación.....	92
Tabla 19 Distribución de frecuencias de liderazgo.....	93
Tabla 20 Distribución de frecuencias de resolución de conflictos.....	94
Tabla 21 Distribución de frecuencias del manejo al cambio.....	95
Tabla 22 Distribución de frecuencias de la información.....	96
Tabla 23 Distribución de frecuencias del desempeño.....	97
Tabla 24 Distribución de frecuencias de la objetividad.....	98
Tabla 25 Correlación tecnología con proceso administrativo.....	99
Tabla 26 Correlación instrumental con proceso administrativo.....	99
Tabla 27 Correlación cognitiva con proceso administrativo.....	100
Tabla 28 Correlación comunicativa con proceso administrativo.....	100
Tabla 29 Correlación axiológica con proceso administrativo.....	101

Índice de figuras

Figura 1 Distribución de frecuencias de la habilidad informática.....	75
Figura 2 Distribución de frecuencias del dominio de tecnología.....	76
Figura 3 Distribución de frecuencias de transformar la información.....	77
Figura 4 Distribución de frecuencias de la adecuada expresión	78
Figura 5 Distribución de frecuencias de documentos en otro idioma.....	79
Figura 6 Distribución de frecuencias de la difusión	80
Figura 7 Distribución de frecuencias de la comunicación fluida.....	81
Figura 8 Distribución de frecuencias de los valores críticos.....	82
Figura 9 Distribución de frecuencias de los valores éticos.....	83
Figura 10 Distribución de frecuencias de los programas.....	84
Figura 11 Distribución de frecuencias de los objetivos.....	85
Figura 12 Distribución de frecuencias de las estrategias.....	86
Figura 13 Distribución de frecuencias de la coordinación de actividades.....	87
Figura 14 Distribución de frecuencias de la determinación de tareas.....	88
Figura 15 Distribución de frecuencias de diseñar puestos y actividades.....	89
Figura 16 Distribución de frecuencias de la estructura organizacional.....	90
Figura 17 Distribución de frecuencias de procedimientos y recursos.....	91
Figura 18 Distribución de frecuencias de la comunicación.....	92
Figura 19 Distribución de frecuencias de liderazgo.....	93
Figura 20 Distribución de frecuencias de resolución de conflictos.....	94
Figura 21 Distribución de frecuencias del manejo al cambio.....	95
Figura 22 Distribución de frecuencias de la información.....	96
Figura 23 Distribución de frecuencias del desempeño.....	97
Figura 24 Distribución de frecuencias de la objetividad.....	98

Resumen

La presente investigación tiene como título “La tecnología y los procesos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao-2021”; cuyo propósito es determinar la relación entre la tecnología y los procesos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao-2021. La metodología en mención tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 10 servidores del área de Recaudaciones del Distrito Judicial del Callao, 2022; de esa forma la muestra fue de tipo censal y abarco en total de la población. En referencia a los resultados, se encontró que existe una correlación moderada entre la tecnología y los procesos administrativos de recaudación, con un nivel de significancia bilateral de $000 < 0,05$, por lo que se aceptó la hipótesis alterna. Concluyendo, que existe relación entre la tecnología y los procesos administrativos de recaudación del Distrito Judicial del Callao, 2022.

Palabras Clave: Tecnología, procesos administrativos de recaudación

Abstract

This research is entitled "Technology and collection processes in the Judicial District of Callao-2021"; whose purpose is to determine the relationship between technology and collection processes in the Judicial District of Callao-2021. The methodology in question had a quantitative approach, basic type, correlational level, non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 10 servants from the Collections area of the Judicial District of Callao, 2022; In this way, the sample was of census type and covered in total of the population. In reference to the results, it was found that there is a moderate correlation between technology and administrative collection processes, with a bilateral significance level of $0.000 < 0.05$, so the alternative hypothesis was accepted. Concluding, that there is a relationship between technology and the administrative collection processes of the Judicial District of Callao, 2022.

Keywords: Technology, administrative collection processes

I. INTRODUCCIÓN:

En la actualidad la administración de justicia y los procesos administrativos a favor de los operadores de justicia, entendiéndose por ello a los Órganos Jurisdiccionales, han experimentado algunos cambios ocasionados por la globalización, la preservación del medio ambiente, el implemento de nuevas herramientas tecnológicas de comunicaciones e informáticas, entre otras. No sin antes, valga la colación lo originado por el fenómeno del COVID 19, trayendo un cambio decisivo en las comunicaciones, los medios tecnológicos, en el centro de trabajo y en el modus vivendi de cada uno de nosotros. Por lo tanto, la utilización de los medios tecnológicos e informáticos, se presentan como la ayuda necesaria para fortalecer la Institución, en la promoción de la transparencia, competencia y la efectividad de la administración de justicia, cuya misión está centrada en el Poder Judicial (PJ) (OMS, 2020; PJ, 2020; Plan Estratégico Institucional 2021-2030)

A nivel mundial, existe una complejidad en lo que se relaciona con la eficacia de la labor judicial. Por lo expuesto, Yáñez de Andrés (2018) quien mencionó que, en el entorno administrativo sería importante disminuir considerablemente el tiempo de tramitación del expediente eliminando una amplia gama de interferencias y, en la etapa legal considerar el principio de "igualdad de partes", cambiando las pautas de los procedimientos y llegar a un estándar en los tiempos. En ese aspecto, es necesario adecuarse a los avances vertiginosos de la tecnología, generando políticas de gobierno electrónico a nivel de las Instituciones Públicas, con el fin de impulsar una gestión pública eficiente, eficaz y moderna. Utilizando los medios tecnológicos a favor de acortar el tiempo en los tramites y en los procedimientos, resolviendo eficientemente las solicitudes de los usuarios que así lo requieran.

En Latinoamérica, Ruiz (2013) quien abordó el Gobierno tecnológico en Colombia expresó que, a comienzo del presente siglo se buscó la intervención

de las TIC en el aparato estatal para su modernización. Esto se corroboró, en el art. N° 95 - Ley N° 270 Estatutaria de la Administración de Justicia en Colombia del año 1996 denominada “Tecnología al servicio de la administración de justicia”, que transcribe que corresponde al Consejo judicial avanzar en la fusión de la innovación tecnológica al servicio de la autoridad de justicia. Adicionalmente, la norma demuestra que esta debe centrarse mientras se trabaja en la adquisición de pruebas, estudios, defensa, preparación de los expedientes, la correspondencia con los Órganos Jurisdiccionales y se debe garantizar el funcionamiento normal del sistema de comunicación. Resaltar que, en el citado país latinoamericano, la indicada norma ha tenido reformas importantes consideradas en el Plan de Desarrollo (2018-2022) con la finalidad de evitar interpretar las normas procesales como obstáculos para la digitalización de la justicia en el futuro. También, se incluyó disposiciones destinadas a reducir la brecha digital, que afecta tanto a los servidores judiciales como a los usuarios. (Ley n° 270,1996).

En el Perú, Franciskovic (2007) hace mención sobre el trabajo de disertación realizado a cargo del Doctor Mendoza Ramírez, quien afirmó que se ha promulgado el cambio esperado que iniciará un antes y después en el despacho de justicia, con el inicio del trámite de expedientes digitales, que surge ante la problemática constante de recepción de toneladas de papel para la formación de los expedientes y todas las desventajas que se generan por el acopio de estos materiales. En un país, en el cual el Poder Judicial vive el día a día, en ambientes turgurizados de expedientes, papeles por doquier y ambientes llenos de documentos y legajos, hace que el retardo y la falta de atención a los justiciables, sean un común denominador a diario. Sin embargo, el aparato de justicia en el último periodo se ha descentralizado y se han aperturado nuevas sedes en la mayoría del territorio nacional, en esa línea de idea, se denota los esfuerzos efectuados para hacer de este panorama en uno mucho mejor, y que la mala imagen del Poder Judicial pasará a formar parte del pasado. (Ley marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N° 27658)

En lo respectivo al ámbito local, en lo referente a la Corte Superior de Justicia del Callao, con fecha de fundación 22 de abril de 1959 situado en la cdra. N° 5 de la Av. Dos de mayo y su nueva Sede en la Avenida Colonial cuadra. 26 cruce Av. Santa Rosa s/n – Callao; El Peruano (2,021) referencio que esta Institución en el periodo de la pandemia del COVID 2019, surgió el establecimiento de herramientas digitales que tuvieron una gran importancia en referencia a la tramitación de los documentos y a la par para la atención directa con los señores magistrados. En este procedimiento, se apoyó la acción de digitalización de los procesos del entorno judicial, además se resaltó como necesidad el uso de los instrumentos tecnológicos para que de esa forma se garantice el procedimiento de las investigaciones y demás procesos; estableciendo énfasis a la preservación de la salud del público y ciudadanos. En esa coyuntura, las herramientas digitales repercutieron en los procedimientos y en los requerimientos de los usuarios, que permitieron disponer de mayor rapidez y fluidez de su uso, permitiendo cumplir con los requerimientos de atención.

Además, desde el enfoque critico en el Perú, durante la pandemia provocada por el COVID 2019, originó que las labores en las sedes judiciales a nivel nacional se paralizaran y el servicio prestado a los usuarios y público en general sea inexistente, posterior a ello las labores dejadas de realizar por los meses de aislamiento social obligatorio (aprox. 04 meses) decretado por el Gobierno Central, contrajo acumulación de atenciones sin resolver a los usuarios externos como las solicitudes internas de la propia Institución. Trayendo la inconformidad por la falta de atención, ante la carencia oportuna de sus pedidos y la resolución de sus problemas. Al respecto, con la reactivación de las labores en la Institución se observó que los medios y los procedimientos utilizados para la resolución de las solicitudes de los usuarios no eran lo suficiente y adecuados para ofrecer un servicio oportuno y de la calidad en la Institución (R.A N° 115-

2020-CE-PJ, N° 117- 2020-CE-PJ, N° 118-2020-CE-PJ, N° 061-2020-P-CE-PJ, N° 062-2020-P-CE-PJ y N° 157-2020-CE-PJ)

Por otra parte, la normatividad expresada en el Manual de Organizaciones y Funciones de la CSJ Callao, estableció que dentro de la Unidad de Servicios Judiciales, está adscrita la Oficina de Recaudación siendo esta la encargada de las funciones administrativas de supervisión y monitoreo de la recaudación a nivel de la citada institución; entre las cuales se entiende el uso de los sistemas informáticos para tal fin, como es el SIJ y SINAREJ (Sistema integrado judicial y sistema de recaudación judicial respectivamente); en ese sentido entre las múltiples funciones encomendadas, también se brinda servicio al público como la venta de reportes de los expedientes judiciales así como la habilitación de aranceles judiciales, y cualquier otro tipo de atención y/o consulta referente a completar un trámite o procedimiento concerniente a los aranceles judiciales y liberación de depósitos judiciales (MOF 001-2014-CSJCL-PJ)

Al respecto, la presente investigación tiene la justificación metodológica cuya descripción según Arias y Covinos (2016) permitió a investigadores crear nuevos métodos para resolver problemas que se encuentra y cuya elección resulta cuando el investigador proporciona esta justificación y utiliza un nuevo método, creando un nuevo instrumento o abordó un problema de una manera innovadora. El estudio actual colabora a fundamentar un precedente para las generaciones futuras, para que pueda usarse como herramienta de investigación a fin de beneficiarse de los resultados obtenidos sobre las variables tecnología y los procesos administrativos.

Arias y Covinos (2016) indicó que la justificación teórica se sostiene en el caso que no exista teorías ni fundamentos científicos para el tema abordado y cuya elección se basa en el caso que el investigador decida elegirla cuando requiera enriquecer la información sobre el fenómeno que está estudiando. Esta

investigación permitió obtener información real sobre la gestión y los procesos administrativos del Distrito Judicial del Callao, pues a partir del entendimiento de los resultados se brindó la información requerida para la confección de recomendaciones a fin de promover el desarrollo de conocimientos a nivel institucional en temas de gestión administrativa y productividad.

Asimismo, la justificación práctica en vista de Arias y Covinos (2016) el cual precisa que es un problema que el investigador puede identificar y que condice su elección cuando este, implementa el problema o interviene para corregirlo. El estudio permitió la aplicación de conocimientos y contribuyó a la resolución de problemas en el Distrito Judicial del Callao sobre la gestión administrativa y productividad utilizando las tecnologías de información y comunicación, en calidad de herramientas alternativas de solución.

Por consiguiente, el propósito de la investigación será establecer la relación existente entre la tecnología y los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, lo cual será abordada por los resultados y la metodología de ideas, de igual manera puede beneficiarse de los hallazgos de este estudio los usuarios y justiciables por medio del análisis de los elementos de índole tecnológico, los cuales contribuyen ahorrando tiempo y material logístico (papel, tinta, tóner, etc.). De la misma forma, los procesos administrativos se estarían optimizando, así como el servicio de atención y los recursos de la Institución.

Al respecto, el Poder Judicial ha dotado a todos los funcionarios de las herramientas tecnológicas indispensables para el desenvolvimiento de sus labores, entre ellas el acceso a la información donde y cuando sea necesaria, acceso al internet, computadoras y demás medios tecnológicos. En el caso de los procesos administrativos, el objetivo es acrecentar la prestación de servicios y la interconexión a nivel institucional, que genera que ésta acreciente su

funcionabilidad. Al respecto, los servidores administrativos, así como los gerentes y jefes de las unidades coincidieron que las aplicaciones de las herramientas tecnológicas son de suma importancia, por lo que el éxito está garantizado por el uso y manejo en la aplicación de estos implementos. (Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado,2022);(Resolución Administrativa N° 084-2020-CE-PJ,);(Resolución Administrativa N° 077-2021-CE-PJ)

En ese sentido, este estudio tiende a describir la relación entre: La tecnología y los procesos administrativos de recaudación; formulándose la interrogante que constituyó el problema general: ¿De qué manera la tecnología se relaciona con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021? Problemas específicos: ¿De qué manera el instrumento se relaciona con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021? ¿De qué manera la cognitividad se relaciona con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021? ¿De qué manera la comunicación se relaciona con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021? ¿De qué manera la axiología se relaciona con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021?

Como objetivo general: Determinar la relación de la tecnología con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021; en tanto los objetivos específicos: Determinar la relación entre el instrumento con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021; determinar la relación entre la cognitividad con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021; determinar la relación entre la comunicación con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021; determinar la relación entre la axiología con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021.

Finalizando, se planteó una hipótesis general: Existe una relación entre la tecnología con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial

del Callao, 2021. Como hipótesis específicas: Existe relación entre el instrumento de la tecnología con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021; existe relación entre la cognitividad de la tecnología con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021; existe relación entre la comunicación de la tecnología con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021; existe relación entre la axiología de la tecnología con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se encontraron resultados de investigaciones nacionales e internacionales sobre las variables de investigación. Con esto en mente, los hallazgos y conclusiones de este estudio han sido validados.

Existen diferentes estudios a nivel nacional, respecto al trabajo previo discutido en el contexto nacional sobre la variable tecnología, que se encuentra disponible en la publicación de Cisneros y León (2018) El propósito de su investigación ha sido averiguar los factores que causan efectos en la gestión tecnológica y si estos contribuyen en los casos de carácter judicial, que ayuden a solucionar los problemas de los usuarios y litigantes, siempre que la tecnología ahorre tiempo y no retrasa la atención. La metodología utilizada ha sido de enfoque cuantitativo basado en mediciones numéricas mediante análisis estadístico y diseño de corte transversal no experimental; cuya conclusión abarcó que la gestión tecnológica contribuyó en los casos judiciales de nuestra ciudad, mejorando su eficiencia, con el desarrollo y la implementación de innovaciones tecnológicas. De igual forma, la transferencia estadística de evidencia aceptó la hipótesis alternativa y excluye la hipótesis nula, es decir de que las innovaciones tecnológicas afectan los procesos, asumiendo que la correlación Pearson de nivel 0,225. Se concluyó que es importante medir el efecto de la gestión tecnológica en los procesos judicializados, lo que ha llevado a una más rápida administración de justicia y un mayor acercamiento a la información, incrementando la transparencia y educación en diversos programas tecnológicos.

De ese mismo modo, Laura (2017) en su investigación cuyo objetivo estuvo en la búsqueda para la identificación de los factores que no posibilitaron los avances tecnológicos ante una oportuna atención en el Poder Judicial, en plena era tecnológica. La metodología empleada fue de diseño descriptivo simple y cuantitativo, cuyo resultado arrojó que se implementaron las medidas necesarias para el 100% de aprovechamiento de la tecnología en el sector de justicia, y el

49% de ellos respondió "sí", lo que equivale como una respuesta positiva del total de encuestados. Se concluyó en la presente investigación que se trató de un nuevo tema acorde con la realidad nacional sobre el uso de elementos tecnológicos en el ámbito del derecho, adicionalmente el material legislativo que adecuó la regularización del impacto social con relación al empleo de las tecnologías en el derecho y de una justicia eficiente, consecuentemente que las diferencias teóricas y el empirismo normativo pueden reducirse o resolverse proponiendo y/o innovando mejoras en la administración de justicia al gobierno central para conseguir resultados con un servicio oportuno y de calidad.

De otro lado, se tiene a Herrera (2017) cuyo objetivo fue de relacionar el utilizamiento de las TIC y el acercamiento a la justicia de los adultos mayores, según evaluación de usuarios adultos mayores CSJ Lima. La metodología utilizada ha sido el básico, hipotético deductivo de enfoque cuantitativo, el diseño ha sido transeccional correlacional o no experimental de corte transversal. Por consiguiente, en esta investigación la población factor de estudio consistió en los usuarios de la tercera edad de la CSJ Lima, efectuando la muestra con 371 personas fueron entrevistadas mediante dos instrumentos con 21 y 20 preguntas, este contenido ha sido validado por criterio de expertos y con confiabilidad ($\alpha = 0.885$) y ($\alpha = 0.885$) respectivamente. Con base en los resultados se encontró que efectivamente, se comprobó la existencia de un directo relacionamiento entre el utilizamiento de la tecnología de la información y el acercamiento a la justicia de los adultos mayores, por lo cual en este estudio se halló una correlación moderada ($r = 0,769$) en medio de las dos variables a un nivel estadísticamente significativo ($p < 0,05$). Este estudio concluyó que existe un vínculo entre el uso de las TIC y el acercamiento de la justicia de los adultos mayores. $R; 0,769, p < 0.05$. Eso se interpreta que cuanto más se utilicen las TIC, mejor será el acercamiento a la justicia para los adultos mayores.

Continuando con Vargas (2020) desarrolló su investigación sobre la determinación de la existencia de una conexión entre las tecnologías de la información en los Juzgados Penales 2018 y la gestión. La metodología fue

aplicada por medio de un diseño no experimental de nivel correlacional, los instrumentos utilizados fueron: un cuestionario administrativo de 16 ítems (escala Likert) y un cuestionario de información y comunicación. En cuanto a los resultados más relevantes, se comprobó que la correlación de las dos variables es existente y la correlación entre la variable dos y las dimensiones de la variable uno, gozan del mismo grado de correlación. En resumen, se comprobó el criterio de que existen pruebas suficientes para confirmar la relación entre la administración y las tecnologías de la información y la comunicación en los juzgados penales del PJ 2018. Concluyendo, que se determinó el coeficiente de correlación de 0.697, que representa una correlación moderada positiva, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna, que determino que si existe relación entre la administración y la tecnología en los Juzgados Penales.

Finalmente, Rivas (2019), cuyo objetivo fue conocer cómo se relaciona el utilizamiento de las tecnologías de la información y la comunicación con la eficiencia y la transparencia según los directivos y administradores del CSJ Ayacucho 2019. La metodología de investigación de diseño cuantitativo, no experimental, de corte transeccional, correlacional. Uso la encuesta como método de recopilación de datos, cuyo instrumento consistió en dos cuestionarios compuestos por preguntas cerradas. La muestra estuvo conformada por 117 funcionarios y 154 directivos de la CSJ Ayacucho. Los resultados evidenciaron que el uso de las TIC no es adecuado para el 34% empleados, el 26% es indiferente y 40% es adecuado. Lo que el uso de las TIC incide en la mejora de la gobernanza, así como en la transparencia y el acceso a la información. En conclusión, el uso de las TIC se relacionó con la eficiencia y la transparencia, en el sentido de que entre ambas se encontró una correlación superior a 0,8, es decir el utilizamiento de las TIC afecta la eficiencia y transparencia del acercamiento a la información y a la justicia en la CSJ Ayacucho.

A nivel internacional, en su artículo científico, Quiñones et al. (2021) trató de examinar y detallar la importancia de las TICS en los procesos administrativos de la Universidad Técnica de Ecuador. La metodología de investigación ha sido

documental, descriptiva, de diseño no experimental, y el producto primordial del estudio es que el uso de las TIC en los procesos administrativos es primordial, la puesta en marcha de la tecnología en los campos de trabajo se ha convertido en un método innovativo y de estrategias operativas, para que las tareas asignadas a las áreas administrativas se realicen de manera sistemática y simultánea. En cuanto a los resultados, la tecnología de la información y comunicación en los procesos administrativos es relevante en las áreas de trabajo, porque surgió como una técnica innovadora y estrategias operativas, ordenando las actividades establecidas en las áreas administrativas, ejecutándolas al mismo tiempo, y asegurando la eficacia de las tareas que conducen a lograr llegar a las metas dispuestas en la institución. En conclusión, la tecnología de la información y la comunicación son implementos tecnológicos que promuevan y aseguren una labor correcta en las áreas administrativas de las instituciones y son herramientas importantes en la implementación de las acciones a realizar.

Guillermo et al. (2022) trató en su investigación determinar el impacto del utilizamiento de las tecnologías de la información y la comunicación, así como la gestión administrativa de una firma consultora, considerando la percepción del personal administrativo de esta institución. En ese sentido, se presenta una hipótesis de investigación: existe una relación importante en medio de la tecnología de la información y la gestión administrativa en la consultoría. El método usado fue del tipo investigación básica, enfoque cuantitativo, nivel de descripción correlacional, diseño transversal no experimental, y los métodos de investigación utilizados fueron hipotéticos deductivos. Con relación al resultado el 56% del personal encuestado están de acuerdo que eligen efectuar su trabajo con la asistencia e intermediación de las TIC, mientras que el 20% piensa que le gusta trabajar sin la asistencia de las TIC, el 8% es independiente de las TICs y el 16% prefiere otro tipo de ayuda que no sea la TIC. En este caso la hipótesis, se utilizó la medida inferencial de Spearman, con un 95% de confianza de que la relación es válida y un 5% de probabilidad de error (nivel de importancia equivalente a 0,05). Se concluyó que la tecnología de la información hace que la

administración sea más eficiente en la supervisión de las actividades del trabajador y el intercambio de información entre gerentes y trabajadores. La prueba de hipótesis general “La tecnología de la información hace más eficiente la gestión empresarial y monitorea la actividad del trabajador y el intercambio de información entre gerentes y empleados” mostró una correlación positiva débil (en $Rho=0,38$ y $<$; $p=0,18$) entre las dos variables de la investigación.

González et al. (2020) El objetivo se encontró en examinar el impacto de las TIC en el desarrollo de gestión de una empresa tabacalera, además se identificaron los beneficios de implementar estas herramientas. La metodología cualitativa que se empleo es la descriptiva de corte trasversal, inductivo. En cuanto a los resultados, la tecnología ha hecho que los procedimientos dentro de la empresa sean más fáciles y rápidos, la dirección reconoce las ventajas y la sencillez de poder conectarse al total de las unidades o áreas de la empresa, en este caso particular existe una conexión en el área de producción a través de la cual la información es ingresada inmediatamente al sistema, ofreció un módulo de cálculo que permitió simplificar los procesos. Los resultados se obtuvieron de la entrevista y encuesta al Gerente General como a sus 22 colaboradores, y el procesamiento de la información recayó en el SPPS; cuyo avance ha sido facilitar y acelerar los procesos dentro de la organización, en esa idea los gerentes percibieron las ventajas adquiridas y la simplicidad de tener la opción de interconectarse con todas las áreas de la organización. Se concluyó que la utilización correcta de las TIC ha impactado los procesos administrativos de la empresa, en cuanto al impacto dentro de los ciclos que se realizan y que el progreso de la ejecución no depende de ellos solamente, sino del trato y uso que se les dé a las TIC.

El objetivo de Palma (2017) fue analizar diversas iniciativas de modernización judicial implementadas en los ordenamientos jurídicos latinoamericanos, junto con una previsión de la evolución de sus actividades. Cuyas características dadas por la utilización de formación continua aplicadas dentro de las organizaciones existentes y sus procesos administrativos, ya sea

diseñando e implementando nuevas unidades judiciales que separen las funciones legales y administrativas. En referencia a los resultados expectantes han sido positivos, en el sentido que se contribuye a la sensibilización, cambio de actitudes y la proactividad en las labores diarias tanto individual como grupal para el incremento de la calidad de servicio, así como los plazos, la atención al usuario y resolución de conflictos. Por lo tanto, mediante la planificación de propuestas de mejora y su posterior implantación en la atención al usuario, la formación, la planificación y la elaboración de modelos de documentos y resoluciones y demás. Concluyó que la reforma basada en la educación ayudo a sensibilizar a los participantes y sienta las bases para su compromiso más amplio en la elaboración de mejores propuestas. La toma de conciencia acertada permite reformar las condiciones para que los participantes comprendan la imperiosa obligación de realizar reestructuraciones totales, en base de nuevos modelos de unidades judiciales.

Heredia y Pinos (2013) tuvo como objetivo revelar cómo el uso de las TIC afectó los procesos de gestión de una empresa importadora, porque con el paso del tiempo y con el surgimiento de las nuevas tecnologías, las empresas deben estar conscientes de las mismas, para ser competitivas en el mercado, las tecnologías de la información y la comunicación definitivamente son una herramienta de gestión óptima que proporciona desarrollo y productividad. La metodología utilizada ha sido el análisis cuantitativo, sobre una base de información recolectada de las encuestas y grupos focos. El análisis cualitativo se realizó mediante la interpretación de variables no medidas, utilizando los mismos datos de encuestas y grupos focales; el resultado de la aplicación del estudio se dio de manera general, los implementos y el desarrollo tecnológico ha sido el inicio del incremento acelerado por el manejo de las TIC, que han sido de aporte preponderante en el progreso de la empresa en mención. Se concluyó, que la aportación de las TIC, en el desenvolvimiento de los trabajadores se vio reflejado en los procesos administrativos haciendo una labor más eficiente y

óptima. Asimismo, se ha fortalecido los niveles de comunicación y se ha conseguido un valor agregado a la empresa.

Con relación a la base teórica, para la variable tecnología se encontró información disponible publicada por varios autores. Según Carneiro et al. (2021), las TIC son uno de los factores clave que la sociedad aplica hoy en día, como característica de una necesidad de cualquier lugar y momento y que se puede fomentar a partir de ahora en un elemento más de aplicaciones informáticas. Redecker, et al. (2011), define que la competitividad tecnológica es participe de un nuevo instrumento, que se utiliza para fomentar futuras oportunidades de aprendizaje para accionar la cohesión social y económica, con la misión de convertirse en el principal rector para el aprendizaje a futuro. Medina (2017), trae a colación, que tras la ejecución de nuevos avances en el campo de la administración procesal es vital conocer los nuevos sistemas informáticos, ya que no darse cuenta de los nuevos avances tecnológicos es equivalente al denominado analfabetismo informático. Adicionalmente, expresó que la utilización de las TIC en el plano administrativo de la justicia, sin duda implica diferentes ventajas en su actividad. Núñez (2021) hace referencia a que la utilización de los cambios avanzados digitales para el PJ requiere desarrollo y continuación, con una utilización frecuente de las innovaciones informáticas, sistematización y examen de la información para crear impactos sociales y un incentivo para las personas. Las nuevas innovaciones, la mejora de la celeridad y la probidad en los procesos jurídicos, requieren una utilización establecida y articulada en temas de gobierno electrónico, con todos los alcances que implica la innovación y desarrollo tecnológico.

Según Área et al. (2008); precisa que la tecnología de la información está conectada a cuatro dimensiones, especificando a las siguientes: instrumental, cognitiva, actitudinal y axiológico, en el caso de instrumental es importante las instrumentos técnicos de campo de cada tecnología sobre el aspecto del software y hardware de los instrumentos tecnológicos, así como el lenguaje digital de los dominios y textos digitales; siguiendo con la segunda dimensión cognitiva, que

debe transmitir capacidades en la utilización de datos para tener la opción de fomentar la búsqueda, el manejo, análisis, comprender la infinita cantidad de información que se puede acceder por medio de la tecnología en medio de una revolución de tecnología y recursos digitales Asimismo, se refirió a la tercera dimensión actitudinal, como la perspectiva receptiva a los cambios entendiéndose a la tecnología, que hará avanzar y desarrollar comportamiento positivo hacia los enormes cambios, extendiendo la consideración, al apoyo, respaldo y el respeto. Por último, se refirió a la dimensión axiológica, la cual es importante reforzar la revisión de la información y la tecnología con valores y criterios éticos basados sobre el clima cultural y social, sin descartar los valores.

Respecto a la dimensión instrumental, Lugo y Kelly (2011) menciona que el aspecto instrumental se centra en las capacidades de manipulación de pruebas reconocibles para la búsqueda y obtención de datos, así como en el dominio especializado en las tecnologías Mientras que Área y Pessoa (2011) lo presenta como el dominio especializado de los procedimientos y tecnologías, por ejemplo, como el conocimiento y las habilidades en la utilización de equipos (instalar, ensamblar, utilización de aplicaciones electrónicas y recopilación), así como la programación o software, procesadores de texto, configuración de imágenes, navegar la web, y otros demás.

En cuanto a la dimensión cognitiva, Lugo y Kelly (2011) menciona se refiere a las habilidades para convertir la información en conocimiento y en relación con el conocimiento específico, es decir, saber seleccionar, analizar, comprender e interpretar significativamente. Por otro lado, Área y Pessoa (2011) es la obtención de información explícita y las habilidades para buscar, seleccionar, desglosar, comprender y reproducir la ilimitada cantidad de datos a la que se ha llegado a través de los nuevos avances, así como para hablar con otros a través de medios informáticos. En definitiva, aprender a utilizar los datos tanto para llegar a los mismos, como para otorgar significado, analizarla de forma coherente.

En cuanto a la dimensión comunicativa, Lugo y Kelly (2011) menciona que se refiere a las habilidades y capacidades para articular los propios pensamientos, hacer registros de documentos en varios dialectos, difundir datos y dialogar fácilmente con otros. Mientras Área y Pessoa (2011) menciona que se relaciona con el desarrollo de una consecución de habilidades relacionadas con la creación de textos diversos como (hipertexto, audiovisual, simbólico, tridimensional, etc.), su difusión en varios idiomas, y la capacidad de establecer una comunicación fluida con los demás. También incluye adquirir y desarrollar un código de conducta que implique actitud social positiva hacia los demás.

Referente a la dimensión axiología según Lugo y Kelly (2011), es comprendida como la incorporación y la obtención de perspectivas, valores críticos y conscientes para saber cómo utilizar la ética y democráticamente la información). De igual manera Área y Pessoa (2011) manifiesta que el aspecto axiológico se relaciona con la conciencia de que los avances en tecnología de datos y comunicación no son asépticos, sino que tienen un impacto en los entornos sociales y la vida política en la sociedad, así como la disposición de los valores y democráticos relacionadas con la utilización de la información evitando el mal uso de las innovaciones en materia de información, con conductas de tipo negativas y antisociales.

El proceso administrativo está constituido según Bernal (2007), por cuatro dimensiones: planeación, el cual esta medido con los indicadores: programas, objetivos, estrategias, coordinación de actividades; organización la cual esta medida con los indicadores: determinación de tareas, diseñar puestos y sus actividades, estructura organizacional, procedimientos y recursos; dirección esta cuantificados a través de los indicadores: comunicación, liderazgo, resolución de conflictos, manejo del cambio y control está constituido por los indicadores: información, desempeño y objetividad.

Según Yamith (2017) sostiene que es un proceso de gestión, conformado por un conjunto de pasos o etapas sucesivas por las que transcurre la gestión,

que se interrelacionan y acceden a formar un proceso específico, como se señala en este documento, estas etapas han sido consideradas a lo largo de la historia, y las organizaciones deben pasar por ellas secuencialmente, pero eso no significa que no puedan verse como un ciclo. Por otro lado, Ricalde (2014) afirma que éxito de la organización es congruente con la efectividad de los procesos administrativo, y este determina las actividades para lograr las metas con la oportunidad para precisar lo que es relevante para realizar esta actividad y controlar el desempeño y se verifican el cumplimiento de los objetivos. Dentro de ello, se considera planificar, organizar, direccionar y controlar.

Del mismo modo, Bernal (2007) precisa que la dimensión de la planeación es el proceso por medio del cual se definen las metas y estrategias con el fin de alcanzarlas y se desarrolla un programa para unir y coordinar las actividades que realiza la empresa. De otro lado, Chiavenato (2006) brinda la idea de capacidad que decide con antelación cuáles son los objetivos que hay que cumplir y cómo hay que cumplirlos, llevando a cabo objetivos y actividades con métodos razonables de tal forma que se logren de la mejor manera posible.

También, Bernal (2007) indica que la dimensión organización, comprende determinar las tareas que deben realizarse para lograr lo planificado, diseñar tareas e identificar actividades, crear una estructura organizacional (quién informa a quién y el lugar donde se designan las decisiones), definir procedimientos y la asignación de recursos. Igualmente, el autor Chiavenato (2006), hace referencia como el ente social compuesto por individuos, situado para conseguir objetivos explícitos, está debidamente organizado, formula la división del trabajo y asigna la ejecución a sus participantes de la entidad, acreditando especialistas y obligaciones, situados para cumplir objetivos específicos.

Asimismo, la dimensión dirección según Bernal (2007) muestra los procesos relacionados con el liderazgo de personas, la motivación, y los trabajos en equipo en la empresa, con estrategias de comunicación, resolución de

disputas, gestión del cambio, etc., para orientar a las personas al logro de las metas propuestas según lo planificado. Teniendo en cuenta a Chiavenato (2006), que caracteriza la dirección, como el hacer que una empresa funcione y sea dinámica, está directamente vinculada con la acción y la puesta en funcionamiento ligada con las personas. En ese caso, se entrelaza con la disposición del factor humano en la empresa.

Finalmente, la dimensión control según Bernal (2007) es el proceso de proporcionar retroalimentación, en ese sentido se proporciona a las organizaciones información que les dé una idea de cómo funcionan y la dinámica del entorno en el que operan para lograr sus objetivos de manera óptima. El autor Chiavenato (2006), caracteriza el control como un componente de administración que logra asegurar que lo dispuesto, coordinado y concertado realmente satisface los objetivos propuestos. Fundamentalmente, el control es el proceso de dirigir las actividades realizadas hacia un objetivo específico.

Dentro de los aportes conceptuales la presente investigación se enfoca de acuerdo al Plan Bicentenario hacia el 2021, sobre la política orientada en el Estado más eficiente y transparente, en razón a que se abordó el tema de mejorar los procesos administrativos dentro del sector público para una mejor atención de calidad a los usuarios y elaborar procesos más acorde con la realidad actual que beneficien también a los servidores dentro de la Institución, con una orientación al uso de los medios tecnológicos como alternativa de solución.

Asimismo, en lo que dispone CEPLAN (2019) en referencia a las 35 Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, la presente investigación se sostiene sobre el Acuerdo N° 35 Sociedad de la Información y sociedad del conocimiento, en el sentido que a través de ese acuerdo se impulsa las TIC hacia la sociedad, incluyendo la información y la tecnología como primeros aliados para lograr los objetivos, que concierne en lo referente a la implementación y uso de las TICs, que guarda igualmente relación con el acuerdo 20 Desarrollo de la ciencia y la tecnología. Y entorno al acuerdo N° 29 Acceso a la información, libertad de

expresión y libertad de prensa, el cual atribuye como primer factor el derecho de la información por parte del Estado, que se enfoca en la investigación en el sentido del desarrollo de herramientas tecnológicas para la información y atención de los usuarios.

Actualmente vivimos en una realidad tecnológica y digital, la mayoría de las actividades del ser humano se ven relacionadas con el uso de las nuevas tecnologías y en el mundo globalizado, la implementación de nuevas herramientas tecnológicas de información y de comunicación han dado pie a que diferentes autores aporten nuevos modelos de participación colectiva como la Sociedad de la Información propuesta por Area et al. (2012) la que ha permitido lograr una sinergia entre ser humano y maquina con repercusiones muy importantes en campos como la política, social y económico (Ibujés y Franco, 2019).

Así también, las tecnologías de la información son un factor importante para mejorar los procesos de competitividad frente a las organizaciones y para que los individuos logren interactuar en la sociedad, por lo que es necesario encontrar un equilibrio entre la buena aplicación de estas tecnologías y el buen uso que las personas les den a estas tecnologías, para ello es necesario llegar a acuerdos que reduzcas ciertas brechas de políticas públicas existentes que beneficien a los más poderosos y apartan a los más débiles para que así todos tengan las mismas oportunidades de acceder a las tecnologías que generan procesos más ágiles y eficientes en lo que al sector público nos referimos y principalmente incentivar la inversión pública de nuevas tecnologías hacia zonas alejadas donde aún no están llegando, sabiendo que tan eficiente puede ser la tecnología y como puede reducir y agilizar un proceso (Olivella, 2009).

III. METODOLOGÍA

Este estudio se centró en analizar la realidad problemática de una institución pública, luego de lo cual se pasó a la aplicación de la matriz de coherencia del tema principal. Al mismo tiempo, se operacionalizaron las variables existentes (anexos 1 y 2), se explicó la correlación entre ellas y se planificó el proceso de investigación, las herramientas y las técnicas de recopilación de datos y la confección de la matriz de consistencia (anexo 3). Concluyendo, el objetivo es establecer y describir la relación entre ambas variables. Hernández et al. (2004), afirma que la finalidad de esta metodología es evaluar la relación entre dos variables o ideas.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Al resolver problemas científicamente, es muy útil tener un conocimiento detallado de los tipos de investigaciones posibles (Tamayo, 2003). El tipo de investigación propuesta es la aplicada, tal cual describe Vargas (2009) que enfoca la definición de investigación aplicada en la base firme, tanto epistemológica como histórica, cuando enfrenta los desafíos de comprender una realidad social múltiple y variable. La base epistemológica de esta expresión se basa en distinciones tales como saber, hacer conocimiento y práctica, etc. También requiere una estructura documental metodológica y de comunicación, que se diferencie de la investigación descriptiva y explicativa.

3.1.2 Diseño de investigación.

El diseño del estudio es observacional (no experimental), transversal, descriptivo y correlacional.

- No experimental: Hernández y Mendoza. (2018) se implementa sin manipular variables, fenómenos o variables ya han ocurrido.
- Transversal: Hernández y Mendoza. (2018) también denominado transeccional, que se define como medido una vez en un tiempo único.
- Descriptivo: Hernández y Mendoza. (2018) examinan la incidencia de modalidad, categoría o nivel de una o más variables en la población, se consideran estudios puramente descriptivos.
- Correlacional: Hernández y Mendoza. (2018) describen la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un punto en el tiempo en términos de correlación o causalidad.

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual Variable: la tecnología

Lugo y Kelly (2011) Las tecnologías de información y comunicación introduce nuevos conocimientos que se utilizan e influyen en el mundo académico y social, esta implementación de herramientas tecnológicas implica aprender sobre ellas con la capacidad para continuar en un mundo globalizado.

Definición operacional Variable: La tecnología

Es la competencia referida a las acciones efectuadas en la utilización de herramientas tecnológicas a nivel instrumental, cognitiva, comunicativa y axiológica.

Definición conceptual Variable: procesos administrativos

Bernal (2007) Se caracteriza por ser la disposición de etapas cuyo diseño consiste en cumplir los objetivos de una organización o asociación de la manera más productiva posible.

Definición operacional Variable: procesos administrativos

Este proceso se mide con variables con dimensiones que se evaluarán bajo la escala de Likert. Se define proceso administrativo a planear, organizar, dirigir y controlar, para lograr los objetivos de la organización utilizando individuos y diferentes recursos, para adquirir resultados.

3.3. Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población

La población se encuentra constituida por los servidores que ejercen las labores en la Unidad de Servicios Judiciales del Distrito Judicial del Callao -Oficina de recaudaciones; cuyo común denominador de unión es la condición de ser servidores públicos y que laboran dentro de la Institución; que está constituido por 10 servidores.

Una población se conceptualiza como un conjunto de casos con una determinada norma afectada por un problema común (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.3.2 Muestra

Como indica Pineda, et al (1994), es un subconjunto o una parte del universo o población en el que se realiza una investigación con el objetivo de generalizar los resultados al conjunto. Asimismo, hace referencia que se puede extraer una cantidad de muestras diferentes de tamaño n de cualquier universo o población de tamaño N (siempre que el tamaño de N sea lo suficientemente grande para el muestreo).

Con respecto a esta investigación, la muestra estará compuesta por 10 servidores que trabajan en la Oficina de Recaudaciones del Distrito Judicial del Callao, quien también constituye el total de la población.

3.3.3 Muestreo

La presente investigación se realiza bajo el muestreo probabilístico, puesto que todos los miembros de la población tienen las mismas oportunidades de ser seleccionados para la recolección de la información. Así mismo, se está aplicando un muestreo censal, dado a que es necesario conocer las opiniones de toda la población y la base de datos poblacional resultó ser de fácil acceso.

El muestreo es una técnica que permite elegir las unidades de estudio que componen la muestra para recolectar los datos necesarios para el estudio que se está realizando. El muestreo en sí implica varios pasos que deben seguirse para garantizar la confianza y no distorsionar el trabajo realizado en la muestra. (Ñaupas et al. 2018).

Unidad de análisis

La unidad de análisis se conformó por los servidores públicos que laboran dentro de la institución del Distrito Judicial del Callao.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Arias (2006) especificó que una vez que las variables estén operativas y los indicadores definidos, se elige las herramientas y técnicas de recolección de datos apropiadas para demostrar la hipótesis y responder las preguntas formuladas. Todo en referencia a la declaración del problema, las metas y el diseño del estudio. Una técnica de investigación es un procedimiento o método especial para obtener datos o información.

Se usó el método de la encuesta con el propósito de la recolección de datos, que implicó el uso de cuestionarios que consisten directamente en preguntas relacionadas con los objetivos generales y explícitos del estudio, diseñados para desentrañar y responder las hipótesis presentadas. Los

instrumentos fueron preparados y administrados de forma anónima y confidencial.

3.5. Procedimientos

En un primer momento, se entregaron las encuestas a los participantes a fin de recopilar información, dando los datos respectivos del propósito de la investigación y los objetivos propuestos, logrando así el consentimiento informado, tras lo cual se aplicaron los instrumentos y se recogieron los datos necesarios, con los que se pudieron captar los resultados de forma gráfica e inferencial.

3.6. Método de análisis de datos

El instrumento virtual utilizado para los efectos de la encuesta denominado GOOGLE-FORMS, suministro información organizada de los datos obtenidos, lo que permitió, de manera rápida y básica, trasladar los datos al dispositivo de programación "SPSS 27.0". En este sistema se realizó la desagregación de los factores a estimar en niveles y rangos. Asimismo, se realizó otro intercambio de los datos provenientes de la información trabajada a una tabla de diseño supervisada en el dispositivo MS EXCEL, iniciando la investigación de resultados tanto expresivos como inferenciales, finalizando con la confirmación de la hipótesis a través de la evaluación de correlación de Pearson

3.7. Aspectos éticos

Este trabajo se ha confeccionado bajo los preceptos del Concytec, normas establecidas por los estándares científicos tanto nacional como internacional y lo normado por la UCV, igualmente la investigación ha pasado por varias etapas y en cada una de ellas se ha contado con los principios éticos pertinentes por ejemplo, el respeto y la consideración de la institución pública y a sus colaboradores, que han pasado por la evaluación de los instrumentos, en consecuencia se ha considerado la anonimidad de las personas participantes de

las encuestas para no perjudicar de alguna manera su relación con su lugar de trabajo; asimismo su libertad de opinión, además, se ha considerado la originalidad, en cuanto al derecho de los autores, cuyos pensamientos principales han sido planteados en nuestra investigación.

Cañete et. al. (2012), precisa sobre el consentimiento informado que es la motivación que garantiza la elección independiente del individuo de participar o no en un estudio de investigación, en función de que se ajuste a sus valores y preferencias. Meo (2010) se pronuncia sobre el anonimato indicando que es una forma de reservar el respeto a la confidencialidad de los sujetos investigados. Ortiz (2003) sobre la confidencialidad se refiere al comportamiento ético del investigador con respecto al tratamiento de los datos de los encuestados.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Una vez que hemos realizado el procesamiento y análisis de la información, ahora se presentan los resultados obtenidos en base a los objetivos del presente estudio: El primer objetivo específico fue evaluar la relación de la tecnología, en los procesos administrativos a través de indicadores en la Corte del Callao. De acuerdo con el primer **indicador habilidad informática** de la dimensión instrumental, siendo la primera pregunta: Se desarrolla habilidades informáticas con el personal del área de recaudaciones, donde el 60% de los funcionarios que percibieron que muchas veces se ha desarrollado habilidades informáticas en el área de recaudaciones; mientras que, el 30% de los funcionarios indicaron que algunas veces se desarrolla habilidades informáticas; finalmente, el 10% de los funcionarios indicaron que siempre se desarrolla esta habilidad. (Ver tabla 1, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión instrumental del **indicador Dominio de Tecnología**, como segunda pregunta se encuentra: Se cuenta implementado un programa de dominio de tecnología en el personal involucrado en el área de recaudaciones, donde se evidencia que, el 50% de los funcionarios percibieron que muchas veces se ha implementado un programa de dominio de tecnología en el área de recaudaciones; en contraste con el 20% de los funcionarios que discernieron en siempre y otro 20% en algunas veces, se cuenta con un programa de dominio de tecnología y finalmente el 10% restante percibe que muy pocas veces. (Ver tabla 2, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión cognitiva del **indicador Transformar la información en conocimiento**, como tercera pregunta se encuentra: El personal del área de recaudaciones aplica las

atenciones a través de los medios tecnológicos con facilidad utilizando positivamente la parte cognitiva (transformación de la información en conocimiento), donde se evidencia que el 50% de los funcionarios percibieron que muchas veces han aplicado las atenciones por los medios tecnológicos con facilidad en el área de recaudaciones; asimismo, el 40% de los funcionarios percibieron que algunas veces y el restante 10 % indicaron que siempre se aplica la atención con facilidad a través de los medios informáticos. (Ver tabla 3, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión comunicativa del **indicador Adecuada expresión**, se encuentra la cuarta interrogante: Se ha establecido una adecuada expresión a los usuarios garantiza en el personal una mejora en los procesos del área, donde se evidencia que el 60% de los funcionarios han percibido que muchas veces se establecido una adecuada expresión a los usuarios mejorando los procesos del área de recaudaciones; mientras que, el 40% de los funcionarios indico que siempre han establecido una adecuada expresión. (Ver tabla 4, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión comunicativa del **indicador Documentos en otro idioma**, como quinta pregunta se encuentra: El desarrollo de programa de elaboración de documento en otros idiomas es útil para el ámbito de acceso a la justicia de los usuarios, donde se evidencia que el 60% de los funcionarios han percibido que muchas veces, el programa de elaboración de documentos en otros idiomas coadyuva al acceso de justicia de los usuarios; mientras que, el 20% de los funcionarios algunas veces y el otro 20% que siempre, la documentación en otro idioma nativo o extranjero inserta la justicia a la población. (Ver tabla 5, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión comunicativa del **indicador Difusión**, como sexta pregunta se encuentra: Las medidas de difusión en los servicios brindados por la entidad son relevantes para la

atención a los usuarios, donde se evidencia que el 60% de los funcionarios algunas veces percibieron que las medidas de difusión de los servicios son relevantes para los usuarios; mientras que, el 40% de los funcionarios, notaron que muchas, las medidas de difusión son relevantes para los usuarios. (Ver tabla 6, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión comunicativa del **indicador Comunicación Fluida**, como séptima pregunta se encuentra: La entidad ha establecido indicadores de comunicación fluida entre el área y la atención al público, donde se muestra que el 90% de los funcionarios han percibido que muchas veces la entidad ha establecido indicador de comunicación fluida entre el área y el público; además, el 10% de los funcionarios percibieron que siempre la entidad estableció una comunicación adecuada con el público. (Ver tabla 7, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión axiología del **indicador Valores críticos**, la cual guarda relación con la pregunta: Los valores críticos en el personal del área son necesarios para el mejor funcionamiento del área, el 50% de los funcionarios percibieron que siempre los valores críticos son necesarios entre ellos; asimismo, el 30% y el 20% de los funcionarios percibieron que algunas veces y muchas veces respectivamente, los valores críticos son vitales para el mejor funcionamiento del área. (Ver tabla 8, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión axiología del **indicador Valores éticos**, la cual guarda relación con la pregunta: Los valores éticos son relevantes en el personal considerando la información privada del área, donde se observa que el 80% de los funcionarios percibieron que siempre y el otro 20% que muchas veces, los valores éticos son relevantes en el área de recaudaciones. (Ver tabla 9, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión planeación del **indicador Programas**, que guarda relación con la pregunta: Los

programas de la entidad son útiles para las necesidades del usuario, donde se aprecia que el 60% de los funcionarios indicaron que muy pocas veces los programas de la entidad son útiles para los usuarios; asimismo, el 40% de los funcionarios percibieron que algunas veces los programas son esenciales para la atención. (Ver tabla 10, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión planeación del **indicador Objetivos**, que guarda relación con la pregunta: Los objetivos de la entidad son los adecuados dentro del procesos administrativos, donde se aprecia que el 60% de los funcionarios indicaron que muy pocas veces los objetivos de la entidad son adecuados dentro de los procesos administrativos; seguidamente el 40% de los funcionarios perciben que algunas veces los objetivos son acordes a los procesos administrativos. (Ver tabla 11, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión planeación del **indicador Estrategias**, que guarda relación con la pregunta: Las estrategias implementadas son ejecutadas de la mejor forma, donde se observa que el 70% y el 20% de los funcionarios percibieron que algunas veces y muy pocas veces respectivamente, las estrategias son ejecutadas de la mejor forma en la entidad; además el 10% de los funcionarios discernieron que muchas veces las estrategias implementadas son ejecutadas de la mejor forma. (Ver tabla 12, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión planeación del **indicador Coordinación de actividades**, la que guarda relación con la pregunta: La coordinación de las actividades es la adecuada dentro de las decisiones de la entidad, donde se aprecia que, el 80% de los funcionarios percibieron que algunas veces la coordinación de las actividades es la adecuada dentro de la entidad; mientras que el 20% de los funcionarios discernieron que muy pocas veces las coordinaciones de las actividades son las adecuadas en las decisiones de la entidad. (Ver tabla 13, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión organización del **indicador Determinación de tareas**, la que guarda relación con la pregunta: La determinación de tareas coadyuva al mejoramiento de los procesos dentro de la entidad, donde se aprecia que, el 60% de los funcionarios indicaron que algunas veces percibieron que la determinación de las tareas coadyuva en los procesos de la entidad; mientras que el 40% percibieron que muy pocas veces la determinación de las tareas coadyuva en la mejora de los procesos de la entidad. (Ver tabla 14, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión organización del **indicador Diseñar puestos y actividades**, la que guarda relación con la pregunta: Diseñar puestos y sus actividades son establecidos por la entidad, donde se aprecia que el 90% y el 10% de los funcionarios contestaron que algunas veces y muy pocas veces respectivamente, diseñar puestos y sus actividades son establecidos por la entidad. (Ver tabla 15, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión organización del **indicador Estructura organizacional**, que toma relación con la pregunta: La estructura organizacional obedece a la necesidad de la entidad, donde se observa el 70% de los funcionarios discernieron que algunas veces, el otro 30% muy pocas veces la estructura organizacional obedece a la entidad. (Ver tabla 16, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión organización del **indicador Procedimientos y recursos**, que toma relación con la pregunta: Los procedimientos y recursos asignados son los suficientes y necesarios para el desarrollo de las actividades diarias, donde se observa que el 70% de los funcionarios manifestaron que algunas veces los procedimientos y recursos de la entidad son suficientes para las tareas diarias; el otro 30% de los funcionarios percibieron que muy pocas veces, los procedimientos y

recursos de la entidad son los necesarios en el ejercicio de las labores. (Ver tabla 17, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión dirección del **indicador Comunicación**, que guarda relación con la pregunta: Existe una comunicación adecuada en referencia al área, donde se aprecia que el 70% de los funcionarios manifestaron que algunas veces existe una comunicación adecuada en el área de recaudaciones, mientras que el 30% de los funcionarios precisaron que muy pocas veces la comunicación se adecua a las labores de la oficina. (Ver tabla 18, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión dirección del **indicador Liderazgo**, que guarda relación con la pregunta: El liderazgo del encargado del área con los demás servidores es adecuado, donde se observa que el 80% y el 10% de los funcionarios indicaron que algunas veces y muchas veces respectivamente que el liderazgo del encargado del área es el adecuado con los demás servidores; mientras que el 10% de los funcionarios precisaron que muy pocas veces es adecuado el manejo del área de recaudaciones por el encargado. (Ver tabla 19, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión dirección del **indicador Resolución de conflictos**, que guarda relación con la pregunta: La resolución de conflictos mejora la organización en forma oportuna, donde se aprecia que el 80% y 20% de los funcionarios indicaron que algunas veces y muy pocas veces respectivamente, la resolución de conflictos mejora la organización en forma oportuna. (Ver tabla 20, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión dirección del **indicador Manejo al cambio**, que guarda relación con la pregunta: Las políticas relacionadas al manejo del cambio son adecuadas, donde se aprecia que el 60% de los funcionarios percibieron que algunas veces las políticas con relación al manejo del cambio son adecuadas, mientras que el 30% de los funcionarios preciso que muy pocas veces, y otro 10% muchas

veces las políticas relacionadas al manejo del cambio han sido las adecuadas. (Ver tabla 21, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión control del **indicador Información**, que guarda relación con la pregunta: Los canales de información mejoran la calidad total del servicio, donde se observa que el 80% y el 10% de los funcionarios indicaron que algunas veces y muchas veces respectivamente, que los canales de información mejoran la calidad del servicio, solo el 10% restante de los encuestados determinaron que muy pocas veces los canales de información mejoran la calidad total del servicio. (Ver tabla 22, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión control del **indicador Desempeño**, que guarda relación con la pregunta: El desempeño laboral cuenta con política organizacional adecuada, donde se observa que el 80% de los funcionarios encuestados percibieron que algunas veces el desempeño laboral cuenta con una política adecuada; de ese modo el 10% de los funcionarios determino que muy pocas veces y el otro 10% perciso que muchas veces el desempeño laboral cuenta con política organizacional adecuada. (Ver tabla 23, anexo 8)

En la distribución de la frecuencia de la dimensión control del **indicador Objetividad**, que guarda relación con la pregunta: La objetividad dentro del ambiente del control es la adecuada, donde se observa que el 60% de los funcionarios percibieron que en algunas veces la objetividad dentro del ambiente de control es la adecuada; mientras que el 30% de los funcionarios determino muy pocas veces y finalmente el 10% de los funcionarios perciso que muchas veces, la objetividad en el ambiente de control es la adecuada. (Ver tabla 24, anexo 8).

4.2. RESULTADOS INFERENCIALES

4.2.1 Prueba de normalidad

Se utilizó la prueba de correlación de Pearson para determinar el grado de correlación con las variables de estudio pertenecientes a la hipótesis general de la investigación.

Hipótesis nula: La tecnología no tiene una relación con los procesos administrativos de recaudación de la Corte del Callao

Hipótesis alterna: La tecnología tiene una relación con los procesos administrativos de recaudación de la Corte del Callao

Después de haberse realizado la prueba de normalidad, se puede considerar que del análisis estadístico realizado a los datos de tecnología y los procesos administrativos de recaudación existe una correlación moderada (coeficiente de correlación =0.748). (Ver tabla 25, anexo 8).

Prueba de hipótesis específica

Prueba de primera hipótesis específica

Hipótesis nula: La dimensión instrumental no tiene una relación con los procesos administrativos de recaudación.

Hipótesis alterna: La dimensión instrumental tiene una relación con los procesos administrativos de recaudación.

Luego de realizada la contrastación de la hipótesis se puede considerar que del análisis estadístico realizado a los datos de la dimensión instrumental y la variable proceso administrativo existe una

correlación moderada (coeficiente de correlación =0.732). (Ver tabla 26, anexo 8).

Prueba de segunda hipótesis específica

Hipótesis nula: La dimensión cognitiva no tiene una relación con los procesos administrativos de recaudación

Hipótesis alterna: La dimensión cognitiva si tiene una relación con los procesos administrativos de recaudación.

Luego de realizada la contrastación de la hipótesis se puede considerar que del análisis estadístico realizado a los datos de la dimensión cognitiva y la variable proceso administrativo de recaudación existe una relación correlación baja (coeficiente de correlación =0.171). (Ver tabla 27, anexo 8).

Prueba de tercera hipótesis específica

Hipótesis nula: La dimensión comunicativa no tiene una relación con los procesos administrativos de recaudación

Hipótesis alterna: La dimensión comunicativa si tiene una relación con los procesos administrativos de recaudación.

Luego de realizada la contrastación de la hipótesis se puede considerar que del análisis estadístico realizado a los datos de la dimensión comunicativa y la variable proceso administrativo de recaudación existe una correlación moderada (coeficiente de correlación =0.647). (Ver tabla 28, anexo 8).

Prueba de cuarta hipótesis específica

Hipótesis nula: La dimensión axiológica no tiene una relación con los procesos administrativos de recaudación

Hipótesis alterna: La dimensión axiológica si tiene una relación con los procesos administrativos de recaudación

Luego de realizada la contrastación de hipótesis se puede considerar que del análisis estadístico realizado a los datos de la dimensión axiológica y la variable proceso administrativo de recaudación existe una correlación baja (coeficiente de correlación =0.057). (Ver tabla 29, anexo 8).

V. DISCUSIÓN:

El objetivo general de este estudio fue determinar la relación entre la tecnología y los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021. En ese sentido, luego de realizar la contrastación de la hipótesis, el nivel de significancia obtenida fue de $000 < 0,05$; lo cual confirma la aceptación de la hipótesis alterna; lo que conlleva que la tecnología en uso en la Institución y los procesos administrativos de recaudación se encuentran involucrados moderadamente con una correlación de $(\rho=0.748)$. Así también, el 60% de los funcionarios perciben que muchas veces se han desarrollado habilidades informáticas en el área de recaudaciones, el 30% perciben que solo algunas veces y tan solo el 10% perciben que siempre se desarrolla esta habilidad.

Estos hallazgos descritos guardan relación con lo investigado por Herrera (2017) quien confirmó la correlación de 0.769 entre sus variables tecnología y acercamiento de justicia de adultos mayores la cual acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que, a mejor utilización de la tecnología, se incide en la eficiencia de los procesos administrativos de recaudación. Así mismo, Rivas (2019) en su investigación cuyo objetivo fue conocer cómo se relaciona el uso de las tecnologías de la información y la comunicación con la eficiencia y la transparencia en la CSJ Ayacucho 2019, en su investigación encontró una correlación superior a 0,8 evidenciando que la tecnología incide en la mejora de la transparencia y acceso de la información. En contraste con los resultados de esta investigación en lo relacionado al índice de correlación, se ha coincidido, en que se confirmó la hipótesis alterna, que indica que a mejor uso de la tecnología mejor será la eficacia de los procesos administrativos de recaudación de la Institución.

Al respecto de las diferencias halladas en las investigaciones con relación a las muestras e instrumentos de diferentes autores, se puede tener la certeza que los hallazgos ubicados tuvieron las mismas características de relación positiva entre las variables presentadas en este estudio. Cabe mencionar, que no

se puede contrastar o hacer una comparación de las variables citadas con otros estudios, porque se difiere en lo conceptual de las variables, pero si las citadas investigaciones guardan cierta similitud en referencia a sus variables. Desde la definición conceptual de Lugo y Kelly (2011) Las tecnologías de información y comunicación introduce nuevos conocimientos que se utilizan e influyen en el mundo académico y social, esta implementación de herramientas tecnológicas implica aprender sobre ellas con la capacidad para continuar en un mundo globalizado. Así también, Bernal (2007) indica que el proceso administrativo se caracteriza por ser la disposición de etapas cuyo diseño consiste en cumplir los objetivos de una organización o asociación de la manera más productiva posible.

Entonces, desde estos enfoques, se denota la importancia de las TIC´S en sinergia con los procesos administrativos para agilizar los procedimientos dentro de esta institución pública. Así también, las tecnologías de la información son un factor importante para mejorar los procesos de competitividad frente a las organizaciones y para que los individuos logren interactuar en la sociedad, por lo que es necesario encontrar un equilibrio entre la buena aplicación de estas tecnologías y el buen uso que las personas les den a estas tecnologías, para ello es necesario llegar a acuerdos que reduzcan ciertas brechas de políticas públicas existentes que benefician a los más poderosos y apartan a los más débiles para que así todos tengan las mismas oportunidades de acceder a las tecnologías que generan procesos más ágiles y eficientes en lo que al sector público nos referimos y principalmente incentivar la inversión pública de nuevas tecnologías hacia zonas alejadas donde aún no están llegando, sabiendo que tan eficiente puede ser la tecnología y como puede reducir y agilizar un proceso (Olivella, 2009).

En referencia, al Plan Bicentenario hacia el 2,021, sobre la política orientada hacia un Estado más eficiente y transparente, contribuyendo a la mejora los procesos administrativos dentro del sector público para una mejor atención de calidad a los usuarios y elaborar procesos más acorde con la realidad actual que beneficien también a los servidores dentro de la Institución, con lo que conlleva

a continuar la implementación de los programas y herramientas tecnológicas para mejorar la atención a los usuarios y de ese mismo modo, ser más eficiente. Por lo expuesto, guarda relación con la presente investigación, sobre el resultado de una moderada correlación entre las variables tecnología y proceso administrativo de recaudación

En lo concerniente a CEPLAN (2019) en referencia a las 35 Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, la presente investigación se sostiene sobre el Acuerdo N° 35 Sociedad de la Información y sociedad del conocimiento, el cual impulsa las TIC hacia la sociedad, incluyendo la información y la tecnología como primeros aliados para lograr los objetivos. Igualmente, guarda relación con el acuerdo 20 Desarrollo de la ciencia y la tecnología. Y entorno al acuerdo N° 29 Acceso a la información, libertad de expresión y libertad de prensa, el cual atribuye como primer factor el derecho de la información por parte del Estado, en el sentido del desarrollo de herramientas tecnológicas para la información y atención de los usuarios. Igualmente, guarda relación el presente estudio, con una moderada correlación entre las variables tecnología y proceso administrativo de recaudación.

En referencia al primer objetivo específico el cual fue determinar la relación entre el instrumento con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021. En tal sentido, se realizó la contrastación de la hipótesis y se confirma la existencia de una correlación moderada entre la dimensión instrumental y la variable proceso administrativo de recaudación; corroborando, un nivel de significancia de $.000 < 0,05$; el cual se asemeja y acepta la hipótesis alterna, lo que establece en que en cuanto un grado instrumental, se obtendrá igual correspondencia con los procesos administrativos de recaudación del Distrito Judicial del Callao.

Estos hallazgos coinciden con los resultados de Cisneros y León (2018) quienes tuvieron como objetivo de investigación averiguar los factores que causan efectos en la gestión tecnológica, que ayuden a solucionar los problemas

de los usuarios, siempre y cuando la tecnología ahorre tiempo y no retrase la atención; en ese sentido es importante esta condición, porque se establece claramente: ahorro de tiempo y mejor atención, lo que conlleva a la presente investigación en lo referente a la dimensión instrumental con una moderada correlación (0,732), que hizo referencia en el cuestionario de las habilidades informáticas y desarrollo de un programa de dominio de tecnología para el personal que labora en el área de recaudaciones, con el fin mejorar la atención con el ahorro de esfuerzo y tiempo. De acuerdo con la definición conceptual de Lugo y Kelly (2011) el aspecto instrumental se centra en las capacidades de manipulación de pruebas reconocibles para la búsqueda y obtención de datos, así como en el dominio especializado en las tecnologías. Entonces, cabe resaltar la importancia de esta dimensión, dado a que reduce los tiempos de atención y ayuda a agilizar los procesos sin retrasar los tiempos de atención a los usuarios judiciales.

Así mismo, el segundo objetivo específico el cual fue determinar la relación de la dimensión cognitiva con los procesos administrativos de recaudación del Distrito Judicial del Callao, 2021. Se realizó la contrastación de la hipótesis donde se confirma la existencia de una correlación baja entre la dimensión cognitiva y la variable proceso administrativo de recaudación; sin embargo, coincide con la correlación positiva conforme está señalado, un nivel de significancia de $.000 < 0,05$; el cual se asemeja y acepta la hipótesis alterna. Entonces, se concluye que no es importante la cognitividad en el impacto de los procesos administrativos de recaudación del Distrito Judicial del Callao.

Estos hallazgos coinciden con los resultados en la investigación de Laura (2017) quien formuló como objetivo la búsqueda de la identificación de los factores que no posibilitaron los avances tecnológicos ante una oportuna atención en el Poder Judicial, en plena era tecnológica; en ese sentido el investigador se adelantó unos años, considerando lo ocurrido con el tema de la pandemia y las medidas adoptadas por el Gobierno Central. Lo que guarda relación, con la presente investigación en lo referente al análisis de la dimensión

cognitiva, que obtuvo correlación baja (0,171), entendiendo por ello que el cuestionario preciso si el personal de recaudaciones maneja con facilidad los medios tecnológicos, y que, por los resultados obtenidos en la encuesta, se deduce que hay aparcamiento en el tema y que ha sido considerado por Laura (2017) como un factor limitante en el desarrollo de su investigación. Seguidamente, desde la definición conceptual de Lugo y Kelly (2011) la dimensión cognitiva se refiere a las habilidades para convertir la información en conocimiento y en relación con el conocimiento específico, es decir, saber seleccionar, analizar, comprender e interpretar significativamente. Entonces, después de analizar lo anterior podemos hacer mención que aprender a utilizar los datos tanto para llegar a los mismos, como para otorgar significado resulta de gran relevancia para el desarrollo de las actividades de forma coherente y fluidas.

Seguidamente, el tercer objetivo específico fue determinar la relación de la dimensión comunicativa con los procesos administrativos de recaudación del Distrito Judicial del Callao, 2021. Se realizó la contratación de hipótesis donde se confirma la existencia de una correlación moderada entre la dimensión comunicativa y la variable proceso administrativo de recaudación; corroborando, un nivel de significancia de $.000 < 0,05$; el cual se asemeja y acepta la hipótesis alterna, lo que establece en que en cuanto un grado de comunicación se obtendrá igual correspondencia con los procesos administrativos de recaudación del Distrito Judicial del Callao.

Estos hallazgos coinciden con los resultados de Quiñones et al. (2021) quienes en su investigación trataron de examinar y detallar la importancia de las TICS en los procesos administrativos de la Universidad Técnica de Ecuador, concluyendo que la tecnología de la información y la comunicación son implementos tecnológicos que promuevan y aseguren una labor correcta en las áreas administrativas de las instituciones y son herramientas importantes en la implementación de las acciones a realizar. Por lo tanto, guarda estrechamente relación con los resultados de la presente investigación, en referencia a la dimensión comunicativa con una correlación moderada (0,647), como tal como

hace mención al autor antes referenciado sobre la vital relación de la comunicación con la tecnología de la información. Así también, desde la definición conceptual de Lugo y Kelly (2011) quienes indican que la dimensión comunicativa se refiere a las habilidades y capacidades para articular los propios pensamientos, hacer registros de documentos en varios dialectos, difundir datos y dialogar fácilmente con otros.

Finalmente, el cuarto objetivo específico fue determinar la relación de dimensión axiológica con los procesos administrativos de recaudación del Distrito Judicial del Callao, 2021. Se realizó la contrastación de la hipótesis donde se confirma la existencia de una correlación baja entre la dimensión axiológica y la variable proceso administrativo de recaudación; sin embargo, coincide con la correlación positiva conforme está señalado, un nivel de significancia de $.000 < 0,05$; el cual se asemeja y acepta la hipótesis alterna. Concluyendo que no es importante la axiología en el impacto de los procesos administrativos de recaudación del Distrito Judicial del Callao.

Entonces, estos hallazgos coinciden con los resultados de Vargas (2020) en su estudio sobre la determinación de la existencia de una conexión entre la tecnología de la información en los Juzgados y la gestión administrativa, obtuvo resultados importantes de los colaboradores de justicia, concluyendo con una moderada correlación de las variables materia de su investigación. Al respecto, parte como eje central de su investigación al servidor público, quien desarrolla la parte axiológica dentro de la Institución y que conlleva al desarrollo de valores éticos y críticos para el buen desempeño de sus funciones. Así mismo, desde la definición conceptual de Lugo y Kelly (2011), es comprendida como la incorporación y la obtención de perspectivas, valores críticos y conscientes para saber cómo utilizar la ética y democráticamente la información.

VI. CONCLUSIONES

En esta investigación se evidencian las conclusiones que se detallan a continuación con los siguientes resultados:

PRIMERO: Se estableció de los datos obtenidos que existe relación entre la tecnología y los procesos administrativos de recaudación de la Corte del Callao. Evidenciando un nivel de significancia de $,000 < 0,05$; por medio del cual se confirma la aceptación de la hipótesis alterna; igualmente se demostró el estadístico de correlación de $r = ,748$, lo que establece una fuerza de correlación moderada.

SEGUNDO: Se estableció de los datos obtenidos que existe relación entre el instrumental y los procesos administrativos de recaudación; igualmente, se determinó un nivel de significancia de $,000 < 0,05$; resultando que, se confirma la aceptación de la hipótesis alterna, lo que confiere en que el estadístico de correlación de $r = ,732$, lo que establece una fuerza de correlación moderada.

TERCERO: Se estableció de los datos obtenidos que existe una correlación significativa entre la cognitividad y los procesos administrativos de recaudación; de esa forma se logró precisar un nivel de significancia de $,000 < 0,05$; obteniendo que, se confirma la hipótesis alterna, confiere en que el estadístico de correlación de $r = ,171$, lo que establece una fuerza de correlación baja.

CUARTO: Se estableció de los datos obtenidos que existe una correlación entre la comunicación y los procesos administrativos de recaudación; de esa forma, se estableció un nivel de significancia de $,000 < 0,05$; estableciendo que, se acepta la hipótesis alterna, igualmente el estadístico de correlación de $r = ,647$ establece una fuerza de correlación moderada.

QUINTO: Se estableció de los datos obtenidos que existe una correlación significativa entre la axiología y los procesos administrativos de recaudación, logrando mostrar un nivel de significancia de $000 (p < 0,05)$, señalando que, se acepta la hipótesis alterna; igualmente, el valor de la correlación de Pearson es equivalente a $,057$, lo que determina una fuerza de correlación baja.

VIII. RECOMENDACIONES

En concordancia con las conclusiones obtenidas, se ha llegado a las conclusiones, que se detallan a continuación:

PRIMERO: En el tiempo de la pandemia del COVID 2019 y el confinamiento social, las labores administrativas y los medios de comunicación estuvieron estrechamente ligados con el uso de herramientas tecnológicas, implementando el ejercicio de labores remotas desde el domicilio.

SEGUNDO: A raíz de la implementación de la atención a través de los aplicativos informáticos MAU (Módulo de atención al usuario); ventas de reportes a través del celular (Aplicativo Yape) y el uso del sistema SGD (Sistema de Gestión Documental) se está garantizando la realización de las operaciones de forma confiable y eficaz, desarrollando habilidades informáticas y dominio de la tecnología por parte del personal.

TERCERO: Considerar que las labores y la atención remota ha llegado para establecerse de forma permanente en la vida cotidiana, por lo tanto, los instrumentos tecnológicos están siendo considerados con una perspectiva fiable para la atención del público y que forman parte del crecimiento del servidor público, en mejorar su perspectiva laboral y tomar conocimiento de estos medios tecnológicos a fin de coadyuvar a las perspectivas de soluciones eficientes a mediano plazo.

CUARTO: Implementar y repotenciar los sistemas de capacitación a los servidores en el uso de los programas informáticos, programas para mejorar la atención al usuario con la aplicación de la empatía y una adecuada expresión, así como también la instalación de talleres con la finalidad de estimular al servidor a esmerarse en la atención con una comunicación veraz y comprensible para brindar la información requerida.

QUINTO: Monitorear el desarrollo de los procesos administrativos del área de recaudación del Distrito Judicial del Callao, en el cual el servidor debe cumplir con el perfil requerido para el área aunado con valores éticos y morales; que son

primordiales para el buen comportamiento en el área, por la confidencialidad documentaria que en ella se acopia.

REFERENCIAS

- Adatara, P., Baku, E., Atakro, C., Adedia, D., & Jonathan, J. (2019). Factors Influencing Information and Communication Technology Knowledge and Use Among Nurse Managers in Selected Hospitals in the Volta Region of Ghana. *Comput Inform Nurs.*, 37(3), 171-177. doi: 10.1097/CIN.0000000000000477.
- Álvarez, Y., Franssen, J., Álvarez, G., Pagnozzi, J., González, I., & Las-Heras, F. (2018). RFID Technology for Management and Tracking: e-Health Applications. *Sensors (Basel)*, 18(8). doi: 10.3390/s18082663.
- Area Moreira, M., Gros Salvat, B., & Marzal García-Quismondo, M. Á. (2008). *Alfabetizaciones y Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Madrid: Editorial Síntesis. Recuperado de <https://www.slideshare.net/Sedrik2/alfabetizacionesytecnologiasdelainformacionylacomunicacionmanuelareamoreiracompresspdf>
- Area, M., & Pessoa, T. (2011). De lo sólido a lo líquido: Las nuevas alfabetizaciones ante los cambios culturales de la Web 2.0. *Revista Científica de Comunicación y Educación*. Recuperado de <https://www.revistacomunicar.com/pdf/preprint/38/01-PRE-12378.pdf>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Arequipa: Enfoquese Consulting EIRL. Recuperado de https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6a edición ed.). Caracas: EPISTEME C.A. Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>

- Avila Barrios, D. (2014). *The use of ITC's in the Vicinity of New Public Management Mexican*. Andamios, 11 (24). Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632014000100014
- Bernal Torres, C. (2007). *Introducción a la Administración de las Organizaciones..* México: Pearson Educación. Recuperado de <https://docer.com.ar/doc/85s081>
- Blandez Ricalde, M. d. (2014). *Proceso Administrativo*. La Loma Tlalnepantla: Editorial Digital UNID. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ>
- Briascó, I. (2020). Technological tertiary education in Mercosur. Characterization from a comparative perspective. *Revista Española de Educación Comparada*, 0(37), 174- 191.
- Burkoski, V, Yoon, J., Hutchinson, D., Fernandes, K., Solomon, S., Collins, B., et al. (2019). Smartphone Technology: Enabling Prioritization of Patient Needs and Enhancing the Nurse-Patient Relationship. *Nurs Leadersh (Tor Ont)*., 32(SP), 29-40. doi: 10.12927/cjnl.2019.25816.
- Cañete, R., Guilhem, D., & Brito, K. (2012). Consentimiento informado: algunas consideraciones actuales. *Acta Bioethica*, 1(18), 121-127. Doi: <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2012000100011>
- Carneiro, R., Toscano, J. C., & Díaz, T. (2021). *Los desafíos de las TIC para el cambio educativo*. Madrid, España: Fundación Santillana. Recuperado de <https://www.oei.es/uploads/files/microsites/28/140/lastic2.pdf>
- CEPLAN. (2011). Plan Bicentenario: el Perú hacia el 2021. Recuperado de https://www.ceplan.gob.pe/documentos/_plan-bicentenario-el-peru-hacia-el-2021/

CEPLAN. (2019). Guía para el Planeamiento Institucional (2019). Recuperado de https://www.ceplan.gob.pe/documentos/_guia-para-el-planeamiento-institucional-2018/

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (7a edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de <https://docer.com.ar/doc/85s081>

Cisneros Angeles, Z., & Leon Chihuan, E. K. (2018). *Influencia de la Gestión Tecnológica en los Procesos Judiciales del Poder Judicial, Lima Metropolitana*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima: Repositorio UCV. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3556/TESIS_%20CISNEROS%20ANGELES%20ZULMA%20Y%20LEON%20CHIHUAN%20ESTEFANI%20KAREN.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Consejo Ejecutivo del Poder Judicial. (16 de marzo de 2020). Resolución Administrativa N° 115-2020-CE-PJ. Lima, Lima, Perú. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia/120092-corte-del-callao-facilita-herramientas-digitales-para-uso-del-litigante>

Consejo Ejecutivo. (20 de marzo de 2021). Resolución Administrativa N° 000077-2021-CE-PJ. Lima, Lima, Perú: El Peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/disponen-el-uso-obligatorio-de-la-herramienta-informatica-e-resolucion-administrativa-no-000077-2021-ce-pj-1937066-2/>

COVID-19, O. R. (Marzo de 2022). *pj.gog.pe*. Recuperado de Poder Judicial del Perú: <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/03d34c8040b3b35196c4b76976768c74/NORMAS+RELEVANTES+COVID-19+PODER+JUDICIAL.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=03d34c8040b3b35196c4b76976768c74>

Darby, A., Su, Y., Reynolds, R., & Madlock, C. (2019). A Survey-based Study of Pharmacist Acceptance and Resistance to Health Information Technology. *Perspect Health Inf Manag*, 1(16). Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=A+Survey-based+Study+of+Pharmacist+Acceptance+and+Resistance+to+Health+Information+Technology>.

Díaz, M., Guiacometto, J., & Cruz, A. (2018). *Use of technological tools for the teaching of the foreign language*. Artículo de investigación, *Cultura Educación y Sociedad* 9(3), 741-748. Doi: <http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.9.3.2018.87>

El Ministro de Justicia y del Derecho. (15 de Marzo de 1996). LEY 270 de 1996. *Estatutaria de la Administración de Justicia*. Bogotá, Colombia: Diario Oficial 42745. Recuperado de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_col_rj_anex2.pdf

El Peruano. (2021). Corte del Callao facilita herramientas digitales para uso del litigante. Callao, Callao, Perú. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia/120092-corte-del-callao-facilita-herramientas-digitales-para-uso-del-litigante>

El Peruano. (2021). Decreto Legislativo N° 1446. Lima, Lima, Perú: El Peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27658-ley-marco-decreto-legislativo-n-1446-1692078-21/>

El Peruano. (24 de febrero de 2020). Resolución Administrativa N° 084-2020-CE-PJ. *Creación del Módulo de Atención al Usuario*. Sullana, Piura, Perú: El Peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/disponen-la-creacion-del-modulo-de-atencion-al-usuario-en-resolucion-administrativa-no-084-2020-ce-pj-1861627-9/>

El Peruano. (25 de mayo de 2020). Resolución Administrativa N° 000157-2020-CE-PJ. Lima, Lima, Perú: El Peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/prorrogan-la-suspension-de-las-labores-del-poder-judicial-y-resolucion-administrativa-n-000157-2020-ce-pj-1867236-4/>

El Peruano. (26 de abril de 2020). Resolución Administrativa N° 000061-2020-P-CE-PJ. Lima, Lima, Perú: El Peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/prorrogan-suspension-de-las-labores-del-poder-judicial-y-los-resolucion-administrativa-no-000061-2020-p-ce-pj-1865887-2/>

El Presidente de la República. (2002). Ley N° 27658. *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. El Congreso de la República. Recuperado de https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N°27658_LALEY.pdf

Falconi Piedra, J. F., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Andrade Cordero, C. F. (2019). Administrative management: Study from the administration of the processes in a motorcycle and assembly company. *Visionario Digital*, Vol. 3, N°2, p. 155-169. Doi: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>

Franciskovic Rojas, A. (2007). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N°27658. *Los Expedientes Judiciales Experiencias de antaño y hogaño*. Recuperado de <https://fddocuments.ec/document/los-expedientes-judiciales-facultad-de-derecho-en-este-articulo-de-significativa.html?page=6>

Gallegos, A. Higher education and licensing: The case of the universities of Peru [Educación superior y licenciamiento: El caso de las universidades del Perú] 2017 *Espacios* 38(60),35

- Gestiopoli. (2016). The administrative process and its components. Recuperado de <http://elolympo.com/propiedad-horizontal/gestion-administrativa/27-procesos-administrativos/108-el-proceso-administrativo-y-sus-componentes>
- Giess, C., Wang, A., Frost, E., Chikarmane, S., Boland, G., & Khorasani, R. (2019). Impact of an Information Technology-Enabled Quality Improvement Initiative on Timeliness of Patient Contact and Scheduling of Screening Mammography Recall. *AJR Am J Roentgenol*, 3, 1-6. doi: 10.2214/AJR.19.21397
- González Ochoa, A. L., Machado Ramírez, J. G., Talavera Hernández, M. E., & Sevilla Rizo, A. (2020). Influence of ICT in the administrative process. *Revista Científica de FAREN - Estelí Año 9, Num.33*. Recuperado de <https://camjol.info/index.php/FAREM/article/download/9608/10995?inline=1>
- González Ochoa, A. L., Machado Ramírez, J. G., Talavera Hernández, M. E., & Sevilla Rizo, A. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *Revista Científica de FAREM-Estelí(33)*. Doi: <https://doi.org/10.5377/farem.v0i33.9608>
- Guillermo Chuc, G., Alcocer Martínez, F. R., Llanes Chiquini, C. M., & Pérez Canul, C. A. (2022). La influencia de las TIC en la gestión administrativa y contable en una empresa mexicana. *South Florida Journal of Development*, 3(2), 1809-1818. Doi: <https://doi.org/10.46932/sfjdv3n2-016>
- Heredia Coronel, L. A., & Pinos Pinos, M. L. (2012-2013). *Análisis de la importancia de la aplicación de tecnologías de Información y comunicación (TIC) en los Procesos administrativos, Estudio Caso: IMPORMAVIZ CIA. LTDA*. Universidad de Cuenca. Cuenca: Repositorio Institucional UC. Recuperado de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/4749/1/TESIS.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2004). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Recuperado de <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2017/03/Metodologia-de-la-Investigacion.pdf?msckid=5fa7d329d0a111ecba44508f8115364b>

Hernandez, R. M. (2017). *Impact of ICT on Education: Challenges and Perspectives*. Propósitos y Representaciones, 5(1), 325 – 347. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n1.149>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: McGraw-Hill. Recuperado de <https://es.b-ok.lat/book/5375854/6f5ae2>

Herrera García, E. C. (2017). *Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y acceso a la justicia para adultos mayores, corte de Lima 2016*. Universidad César Vallejo. Lima: Repositorio UCV. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6304/Herrera_G_EC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ibujés Villacís, J., & Franco Crespo, A. (2019). Uso de las TIC y relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Ecuador. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 37-53. Doi: <https://doi.org/10.17163/ret.n17.2019.03>

Information and Communication Technologies exclusively for consumer behavior from a theoretical perspective. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*. Retos, 11(21). Ecuador. Doi: <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.09>

Judicial, P. d. (17 de Febrero de 2021). Resolución Administrativa N° 000136-2021-P-PJ. Lima, Lima, Perú. Recuperado de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/2a00318041a352b1b8ebb85aa55ef1d3/RA-136-2021-P-PJ.pdf?MOD=AJPERES#:~:text=El%20PEI%202021%2D2030%20del,los%20derechos%20de%20las%20personas>

Kumar Singh, A., & Thirumoorthi, P. (2019). *The Impact of Digital Disruption Technologies on Customer Preferences: The Case of Retail Commerce*. International Journal of Recent Technology and Engineering Volume-8 Issue-3. Recuperado de <https://www.ijrte.org/wp-content/uploads/papers/v8i3/C4404098319.pdf>

Lalaleo Analuisa, F. R., Bonilla Jurado, D. M., & Robles Salguero, R. E. (2021).

Laura Sobrado, M. A. (2017). *Impacto Social en la Aplicación de la Tecnología al servicio de una Justicia Eficiente*. Universidad Señor de Sipán. Pimentel: Repositorio USS. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4684>

Lecaros Cornejo, J. L. (29 de Setiembre de 2020). Resolución Administrativa N° 000117-2020-P-CE-PJ. Lima, Lima, Perú: El Peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/prorrogan-vigencia-del-protocolo-denominado-medidas-de-reac-resolucion-administrativa-no-000117-2020-p-ce-pj-1889563-8/>

Lugo, M. T., & Valeria, K. (2011). *El modelo 1 a 1: un compromiso por la calidad y la igualdad educativas La gestión de las tic en la escuela secundaria: nuevos formatos institucionales*. Buenos Aires: Ministerio de Educación de la Nación. Recuperado de <https://dds.cepal.org/redesoc/publicacion?id=1766>

Meo, A. I. (2010). Consentimiento Informado, anonimato y confidencialidad en Investigación Social. La Experiencia Internacional y el caso de la sociología en Argentina. *Aposta Revista de Ciencias Sociales*(44), 1-30. Doi: <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2012000100011>

Morales, M. (2018). Administrar justicia en la era tecnológica. *Homo videns. La sociedad teledirigida*, 78(1), 105-127. Doi: DOI 10.15581/011.78.105-127

Muriel, J., Sánchez, M., López, M., & García, M. (2017). Study of the uses of Information and Communication Technologies by Pain Treatment Unit Physicians. *J Med Syst.*, 41(5), 78. doi: 10.1007/s10916-017-0726-3.

Núñez Ponce, J. (2021). Innovación digital en el Poder Judicial en el Perú: Aplicación de las nuevas tecnologías transformadoras y disruptivas, *Revista Iberoamericana de Derecho Informático* (11), 51-66. Recuperado de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:p-WM2UMihsMJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8397895.pdf&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

Ñaupas Paitán, H., Palacios Vilela, J. J., Valdivia Dueñas, M. R., & Romero Delgado, H. E. (2013). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U. Recuperado de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

Olivella, C. H. (2009). Responsabilidad social en las tecnologías de la información y las comunicaciones. *Tecnología e Informática* (6). Recuperado de [oariza-41-138-1-ce.pdf](#)

Ortiz Uribe, F. G. (2003). *Diccionario de Metodología de la Investigación Científica*. México: LIMUSA. Recuperado de https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/diccionario-de-metodologia-de-la-investigacion-cientifica_ortiz_uribe.pdf

Palma, L. M. (2017). Modernización Judicial, Gestión Judicial, Gestión y Administración en América Latina. *ScienceDirect*, 72, 149-203. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.acso.2017.06.007>

Pineda, B; De Alvarado, E; De Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de Personal de salud* (2° ed). Washington: Organización Panamericana de la Salud. Recuperado de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3132>

Plan Estratégico Institucional (PEI). (11 de marzo de 2020). *Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19*. Recuperado de <https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>

Poder Judicial del Perú. (2015). *Manual de Organización y Funciones de la Corte Superior de Justicia del Callao MOF 001-2014-CSJCL-PJ*. Manual de Organización y Funciones, Corte Superior de Justicia del Callao, Callao. Recuperado de https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=10206&id_tema=5&ver=#:~:text=Mariela%20Martha%20Rafaela%20Huanga%20Legu%C3%ADa

Presidencia del Consejo Ejecutivo. (10 de mayo de 2020). Resolución Administrativa N° 000062-2020-P-CE-PJ. Lima, Lima, Perú: El Peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/prorrogan-la-suspension-de-las-labores-del-poder-judicial-y-resolucion-administrativa-n-000062-2020-p-ce-pj-1866236-9/>

Presidencia del Consejo Ejecutivo. (4 de octubre de 2020). Resolución Administrativa N° 000118-2020-P-CE-PJ. Lima, Lima, Perú: El Peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/disponen-el-reinicio-de-labores-asi-como-de-los-plazos-proc-resolucion-administrativa-no-000118-2020-p-ce-pj-1890466-1/>

Quiñonez Quiñonez, G. I., Manchay Orbea, C. A., Quiñonez Quiñonez, V. J., & Ulloa Espinoza, C. M. (2021). Importancia de las TIC en los procesos

administrativos, de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas.

Polo del Conocimiento, 6(3), 2467-2481. Recuperado de

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:zFrrb5XnKtIJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7926968.pdf&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

Redecker, C., Leis, M., Leendertse, M., Punie, Y., Gijsbers, G., Kirschner, P., Hoogveld, B. (2011). *The Future of Learning: Preparing for Change*. Luxembourg: European Commission. Recuperado de

<https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC66836>

Rivas Carhuancho, A. R. (2019). *Uso de las tecnologías de la información y comunicación, y su contribución a la eficiencia y transparencia, de la Corte Superior de Ayacucho, Año 2019*. Universidad San Martín de Porres. Lima:

Repositorio Académico USMP. Recuperado de

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5387/Trab_invest_Rivas.abierto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz Velasco, L. F. (2013). *El Gobierno en línea en Colombia*. Bogotá: Repositorio

URosario. Recuperado de

https://repositorio.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4919/TESGOBIERNO_ELECTRONICO.pdf?sequence=1

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4ª ed). México D.F.:

LIMUSA S.A. Recuperado de

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf

Uceda, P., Polo, L. (2020) Systemic model of knowledge management for the process of pre - professional study programs in accreditation processes. Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Techn

UNED. (S.f). *Industrial Systems Engineering*. Obtenido de ASIGNATURA ISE2:

Sistemas Automatizados (AS) . Recuperado de

http://www.ieec.uned.es/investigacion/Dipseil/PAC/archivos/Informacion_de_referencia_ISE2_1_1.pdf

Vargas Cordero, Z. R. (2009). La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Educación*, 155-165. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>

Vargas Valverde, M. M. (2020). *La Administración y la tecnología de la información y comunicación en los Juzgados Penales del Poder Judicial del Peru*, 2018. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima: Repositorio UNFV. Recuperado de <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/4430>

Winkler, K., Schnurer, K., & Mandl, H. (2004). *Einleitung ins organisationale Wissensmanagement - Instrumente*. In WEnt – Capacity Building International, Alemania División 4.01. Recuperado de http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/sppc/Gestion_del_Conocimiento/GC11O4/Mandl_Winkler_y_Schnuser_2004_Instrumentos_para_la_GC-Estrategias_Organizacionales1.pdf

Yamith Duque, O. (s.f.). *Procesos Administrativos*. Apreandina. Recuperado de https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/2039/RP_eje1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yáñez de Andrés, A. (3 de abril de 2018). *Legal Today*. Obtenido de Por y para profesionales del Derecho. Recuperado de: <https://www.legaltoday.com/opinion/articulos-de-opinion/la-eficiencia-judicial-2018-04-03/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de la Variable N° 1

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p>La tecnología</p> <p>Lugo y Kelly (2011)</p>	<p>Lugo y Kelly (2011) Las tecnologías de información y comunicación introduce nuevos conocimientos que se utilizan e influyen en el mundo académico y social, esta implementación de herramientas tecnológicas implica aprender sobre ellas con la capacidad para continuar en un mundo globalizado</p>	<p>Es la competencia referida a las acciones efectuadas en la utilización de herramientas tecnológicas a nivel instrumental, cognitiva, comunicativa y axiológica.</p>	<p>Instrumental</p> <p>Cognitiva</p> <p>Comunicativa</p> <p>Axiológica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad informática • Dominio de tecnología • Transformar la información en conocimiento • Adecuada expresión • Creación de documentos en otros idiomas • Difusión • Comunicación fluida • Valores críticos • Valores éticos 	<p>1) nunca (2) muy pocas veces (3) algunas veces (4) muchas veces (5) siempre</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la Variable N° 2

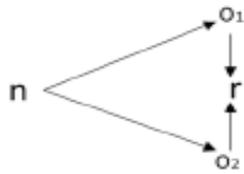
VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p>Procesos administrativos</p> <p>Bernal (2007)</p>	<p>Bernal (2007) Se caracteriza por ser la disposición de etapas cuyo diseño consiste en cumplir los objetivos de una organización o asociación de la manera más productiva posible.</p>	<p>Este proceso se mide con variables con dimensiones que se evaluarán bajo la escala de Likert. Se define proceso administrativo a planear, organizar, dirigir y controlar, para lograr los objetivos de la organización utilizando individuos y diferentes recursos, para adquirir resultados.</p>	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programas • Objetivos • Estrategias • Coordinación de actividades • Determinación de tareas • Diseñar puestos y sus actividades • Estructura organizacional • Procedimientos y recursos • Comunicación • Liderazgo • Resolución de conflictos • Manejo del cambio • Información • Desempeño • Objetividad 	<p>1) nunca (2) muy pocas veces (3) algunas veces (4) muchas veces (5) siempre</p>

Anexo 3: Matriz de Consistencia de la Investigación

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO DE INVESTIGACIÓN
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera la tecnología se relaciona con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao? Año 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>Problema Específico 1 ¿De qué manera el instrumento se relaciona con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao? Año 2021?</p> <p>Problema Específico 2 ¿De qué manera la cognitividad se relaciona con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao? Año 2021?</p> <p>Problema Específico 3 ¿De qué manera la comunicación se relaciona con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao? Año 2021?</p> <p>Problema Específico 4 ¿De qué manera la axiología se relaciona con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao? Año 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación de la tecnología con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao. Año 2021</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Objetivo Específico 1 Determinar la relación entre el instrumento con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021</p> <p>Objetivo Específico 2 Determinar la relación entre la cognitividad con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021</p> <p>Objetivo Específico 3 Determinar la relación entre la comunicación con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021</p> <p>Objetivo Específico 4 Determinar la relación entre la axiología con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre la tecnología con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao. Año 2021</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Hipótesis Específica 1 Existe relación entre el instrumento de la tecnología con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021</p> <p>Hipótesis Específica 2 Existe relación entre la cognitividad de la tecnología con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021;</p> <p>Hipótesis Específica 3 Existe relación entre la comunicación de la tecnología con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021</p> <p>Hipótesis Específica 4 Existe relación entre la axiología de la tecnología con los procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021.</p>	<p>Variable 1 Tecnología</p> <p>Variable 2 Procesos Administrativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumental • Cognitiva • Comunicativa • Axiología • Planeación • Organización • Dirección • Control 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad informática • Dominio de tecnología • Transformar la información en conocimiento • Adecuada expresión • Creación de documentos en otros idiomas • Difusión • Comunicación fluida • Valores críticos • Valores éticos • Programas • Objetivos • Estrategias • Coordinación de actividades • Determinación de tareas • Diseñar puestos y sus actividades • Estructura organizacional • Procedimientos y recursos • Comunicación • Liderazgo • Resolución de conflictos • Manejo al cambio • Información • Desempeño • Objetividad 	<p>A. Tipo de investigación: Enfoque Cuantitativo</p> <p>B. Diseño específico: Cuantitativo No experimental, transversal Correlacional</p> <p>C. Técnica Encuesta</p> <p>D. Instrumento Cuestionario</p>

Anexo 4. Diseño de investigación

El estudio se efectuará por medio del diseño que a continuación se muestra:



Donde:

n = muestra

O1 = Tecnología

O2 = Proceso administrativos de recaudación

r = Relación

Anexo 5. Carta de autorización de permiso de investigación



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Callao, 15 de Octubre del 2022.

Abogada
FLOR ANGELA BARREDA CHUSING
JEFA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS JUDICIALES
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIAL DEL CALLAO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarla y presentarme, ADOLFO MIRVAN OSORIO DIAZ, identificado con DNI: N° 07526660, Código de matrícula N° 7002743829 con domicilio en Av. Manuel Tumba Ortega N° 123 – Santiago de Surco, Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que estando, cursando la maestría en GESTIÓN PÚBLICA, en la Universidad César Vallejo, Filial Callao, solicito a su digna persona otorgar el permiso correspondiente como estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la Institución que usted representa mi tema de investigación es "La tecnología y los procedimientos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao", para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

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



.....
CPC ADOLFO OSORIO DIAZ
07526660

Anexo 6. Aprobación de la ficha de validación de encuestas



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TECNOLOGIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se desarrolla habilidades informáticas con el personal del área de recaudaciones	x		x		x		
2	Se cuenta implementado un programa de dominio de tecnología en el personal involucrado en el área de recaudaciones	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: COGNITIVA							
3	El personal del área de recaudaciones aplica las atenciones a través de los medios tecnológicos con facilidad utilizando positivamente la parte cognitiva (transformación de la información en conocimiento)	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: COMUNICATIVA							
4	Se ha establecido una adecuada expresión a los usuarios garantice en el personal una mejora en los procesos del área	x		x		x		
5	El desarrollo de programa de elaboración de documento en otros idiomas es útil para el ámbito de acceso a la justicia de los usuarios	x		x		x		
6	Las medidas de difusión en los servicios brindados por la entidad son relevantes para la atención a los usuarios	x		x		x		
7	La entidad ha establecido indicadores de comunicación fluida entra el área y la atención al publico	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: AXIOLOGIA							
8	Los valores críticos en el personal del área son necesarios para el mejor funcionamiento del área	x		x		x		
9	Los valores éticos son relevantes en el personal considerando la información privada del área	x		x		x		

FUENTE: PROPIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ De acuerdo_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:PANCHE RODRIGUEZ ODOÑA BEATRIZ. DNI:...09586832

Especialidad del validador:.....DRA. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBENABILIDAD.....

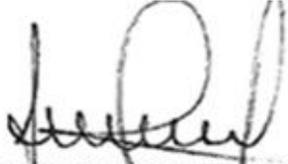
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

...6....de...NOVIEMBRE.. del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: PLANEACION							
1	Los programas de la entidad son útiles para las necesidades del usuario	x		x		x		
2	Los objetivos de la entidad son los adecuados dentro del procesos administrativos	x		x		x		
3	Las estrategias implementadas son ejecutadas de la mejor forma	x		x		x		
4	La coordinación de las actividades es la adecuada dentro de las decisiones de la entidad	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION							
5	La determinación de tareas coadyuva al mejoramiento de los procesos dentro de la entidad	x		x		x		
6	Diseñar puestos y sus actividades son establecidos por la entidad	x		x		x		
7	La estructura organizacional obedece a la necesidad de la entidad	x		x		x		
8	Los procedimientos y recursos asignados son los suficientes y necesarios para el desarrollo de las actividades diarias.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3. DIRECCION							
9	Existe una comunicación adecuada en referencia al área	x		x		x		
10	El liderazgo del encargado del área con los demás servidores es adecuado	x		x		x		
11	La resolución de conflictos mejora la organización en forma oportuna	x		x		x		
12	Las políticas relacionadas al manejo del cambio son adecuadas	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4. CONTROL							
13	Los canales de información mejoran la calidad total del servicio	x		x		x		
14	El desempeño laboral cuenta con política organizacional adecuada	x		x		x		
15	La objetividad dentro del ambiente del control es la adecuada	x		x		x		

FUENTE: PROPIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ De acuerdo_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:PANCHE RODRIGUEZ ODOÑA BEATRIZ. DNI:...09586832

Especialidad del validador:.....DRA. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBENABILIDAD.....

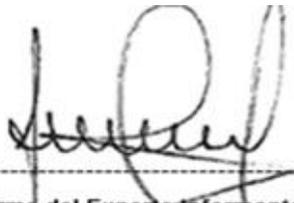
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

...6 .de...noviembre. del 2022..



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TECNOLOGIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: INSTRUMENTAL							
1	Se desarrolla habilidades informáticas con el personal del área de recaudaciones	x		x		x		
2	Se cuenta implementado un programa de dominio de tecnología en el personal involucrado en el área de recaudaciones	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: COGNITIVA							
3	El personal del área de recaudaciones aplica las atenciones a través de los medios tecnológicos con facilidad utilizando positivamente la parte cognitiva (transformación de la información en conocimiento)	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: COMUNICATIVA							
4	Se ha establecido una adecuada expresión a los usuarios garantice en el personal una mejora en los procesos del área	x		x		x		
5	El desarrollo de programa de elaboración de documento en otros idiomas es útil para el ámbito de acceso a la justicia de los usuarios	x		x		x		
6	Las medidas de difusión en los servicios brindados por la entidad son relevantes para la atención a los usuarios	x		x		x		
7	La entidad ha establecido indicadores de comunicación fluida entra el área y la atención al publico	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: AXIOLOGIA							
8	Los valores críticos en el personal del área son necesarios para el mejor funcionamiento del área	x		x		x		
9	Los valores éticos son relevantes en el personal considerando la información privada del área	x		x		x		

FUENTE: PROPIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: MANUEL ALBERTO MORI PAREDES DNI: 07539368

Especialidad del validador: Doctor en Educación; Docente metodólogo; Ingeniero estadístico.

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

Callao, noviembre del 2022



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: PLANEACION							
1	Los programas de la entidad son útiles para las necesidades del usuario	x		x		x		
2	Los objetivos de la entidad son los adecuados dentro del procesos administrativos	x		x		x		
3	Las estrategias implementadas son ejecutadas de la mejor forma	x		x		x		
4	La coordinación de las actividades es la adecuada dentro de las decisiones de la entidad	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION							
5	La determinación de tareas coadyuva al mejoramiento de los procesos dentro de la entidad	x		x		x		
6	Diseñar puestos y sus actividades son establecidos por la entidad	x		x		x		
7	La estructura organizacional obedece a la necesidad de la entidad	x		x		x		
8	Los procedimientos y recursos asignados son los suficientes y necesarios para el desarrollo de las actividades diarias.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3. DIRECCION							
9	Existe una comunicación adecuada en referencia al área	x		x		x		
10	El liderazgo del encargado del área con los demás servidores es adecuado	x		x		x		
11	La resolución de conflictos mejora la organización en forma oportuna	x		x		x		
12	Las políticas relacionadas al manejo del cambio son adecuadas	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4. CONTROL							
13	Los canales de información mejoran la calidad total del servicio	x		x		x		
14	El desempeño laboral cuenta con política organizacional adecuada	x		x		x		
15	La objetividad dentro del ambiente del control es la adecuada	x		x		x		

FUENTE: PROPIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: MANUEL ALBERTO MORI PAREDES DNI: 07539368

Especialidad del validador: Doctor en Educación; Docente metodólogo; Ingeniero estadístico.

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

Callao, noviembre del 2022



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TECNOLOGIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: INSTRUMENTAL							
1	Se desarrolla habilidades informáticas con el personal del área de recaudaciones	x		x		x		
2	Se cuenta implementado un programa de dominio de tecnología en el personal involucrado en el área de recaudaciones	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: COGNITIVA							
3	El personal del área de recaudaciones aplica las atenciones a través de los medios tecnológicos con facilidad utilizando positivamente la parte cognitiva (transformación de la información en conocimiento)	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: COMUNICATIVA							
4	Se ha establecido una adecuada expresión a los usuarios garantice en el personal una mejora en los procesos del área	x		x		x		
5	El desarrollo de programa de elaboración de documento en otros idiomas es útil para el ámbito de acceso a la justicia de los usuarios	x		x		x		
6	Las medidas de difusión en los servicios brindados por la entidad son relevantes para la atención a los usuarios	x		x		x		
7	La entidad ha establecido indicadores de comunicación fluida entra el área y la atención al publico	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: AXIOLOGIA							
8	Los valores críticos en el personal del área son necesarios para el mejor funcionamiento del área	x		x		x		
9	Los valores éticos son relevantes en el personal considerando la información privada del área	x		x		x		

FUENTE: PROPIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si existe suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg **GRAUS CORTEZ LUPE** : DNI:... **07539368**

Especialidad del validador:...**Doctora Ciencias de la Educación en Docente investigadora.**

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

...21 .de diciembre. Del 2022



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: PLANEACION							
1	Los programas de la entidad son útiles para las necesidades del usuario	x		x		x		
2	Los objetivos de la entidad son los adecuados dentro del procesos administrativos	x		x		x		
3	Las estrategias implementadas son ejecutadas de la mejor forma	x		x		x		
4	La coordinación de las actividades es la adecuada dentro de las decisiones de la entidad	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION							
5	La determinación de tareas coadyuva al mejoramiento de los procesos dentro de la entidad	x		x		x		
6	Diseñar puestos y sus actividades son establecidos por la entidad	x		x		x		
7	La estructura organizacional obedece a la necesidad de la entidad	x		x		x		
8	Los procedimientos y recursos asignados son los suficientes y necesarios para el desarrollo de las actividades diarias.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3. DIRECCION							
9	Existe una comunicación adecuada en referencia al área	x		x		x		
10	El liderazgo del encargado del área con los demás servidores es adecuado	x		x		x		
11	La resolución de conflictos mejora la organización en forma oportuna	x		x		x		
12	Las políticas relacionadas al manejo del cambio son adecuadas	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4. CONTROL							
13	Los canales de información mejoran la calidad total del servicio	x		x		x		
14	El desempeño laboral cuenta con política organizacional adecuada	x		x		x		
15	La objetividad dentro del ambiente del control es la adecuada	x		x		x		

FUENTE: PROPIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si existe suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ... **GRAUS CORTEZ LUPE ESTHER DNI: 07539368**

Especialidad del validador:...**Doctora Ciencias de la Educación. Docente investigadora.**

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

...21 .d diciembre e del 2022



Anexo 7: Cuadro con data para el SPSS

CUADRO PARA TRABAJAR CON DATA PARA SPSS

5 siempre	4 muchas veces	3 algunas veces	2 muy pocas veces	1 nunca
-----------	----------------	-----------------	-------------------	---------

Personas	Variable 1. La tecnología										Variable 2. Procesos administrativos																							
	Dimensión 1. INSTRUMENTAL		Dimensión 2. COGNITIVA	Dimensión 3. COMUNICATIVA				Dimensión 4. AXIOLOGIA		Dimensión 1. PLANEACION				Dimensión 2. ORGANIZACIÓN				Dimensión 3. DIRECCION				Dimensión 4. CONTROL												
	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18	PREGUNTA 19	PREGUNTA 20	PREGUNTA 21	PREGUNTA 22	PREGUNTA 23	PREGUNTA 24	VARIABLE 1	VARIABLE 2	V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V2D1	V2D2	V2D3	V2D4
1	4	4	3	4	4	3	4	5	5	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	36	39	8	3	15	10	9	10	11	9
2	5	5	4	5	4	3	4	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	44	10	4	16	8	11	12	12	9
3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	2	34	38	6	4	16	8	9	10	10	9
4	4	4	3	4	3	3	5	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	33	40	8	3	15	7	11	11	10	8
5	3	2	4	4	4	3	4	5	5	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	34	35	5	4	15	10	10	9	10	6
6	4	3	4	4	4	4	4	5	5	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	37	43	7	4	16	10	11	10	12	10
7	4	4	3	5	3	4	4	3	5	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	43	8	3	16	8	10	12	12	9
8	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	38	46	8	4	16	10	12	12	12	10
9	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	44	8	5	17	10	12	11	12	9
10	3	5	3	4	5	4	4	4	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	43	8	3	17	9	10	12	12	9

Anexo 8. Tablas y gráficos de los resultados descriptivos e inferenciales

Tabla 1

Distribución de frecuencia según el nivel

Habilidad informática

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	30,0	30,0	30,0
	Muchas veces	6	60,0	60,0	90,0
	Siempre	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 1

Niveles de Habilidad Informática

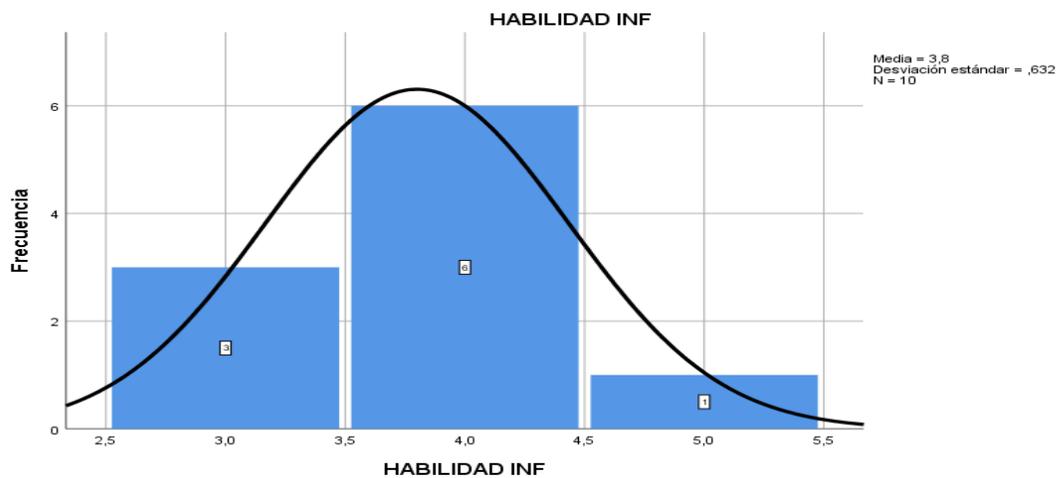


Tabla 2

Distribución de frecuencia según el nivel

		Dominio de Tecnología			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	10,0	10,0	10,0
	Algunas veces	2	20,0	20,0	30,0
	Muchas veces	5	50,0	50,0	80,0
	Siempre	2	20,0	20,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 2

Niveles de Dominio de Tecnología

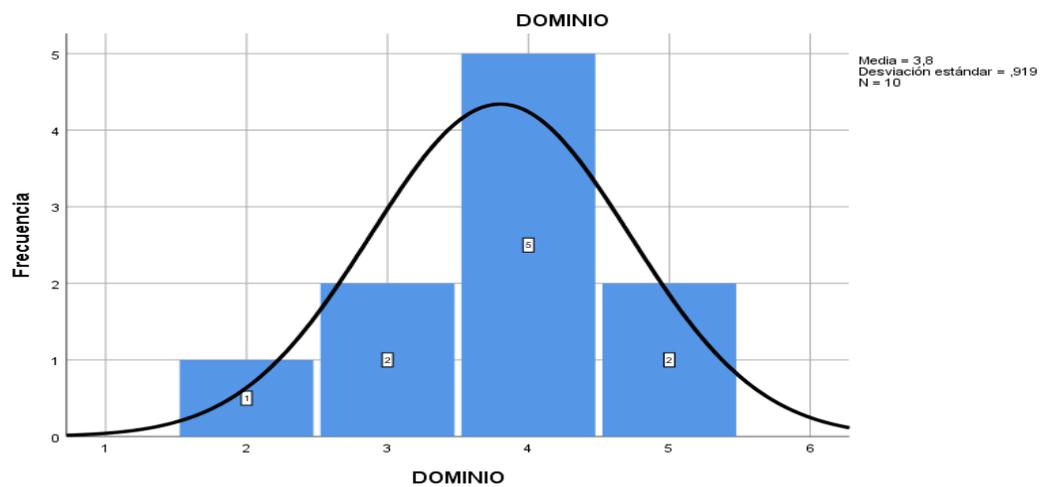


Tabla 3

Distribución de frecuencia según el nivel

Transformar la información en conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	40,0	40,0	40,0
	Muchas veces	5	50,0	50,0	90,0
	Siempre	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 3

Niveles de Transformar la información en conocimiento

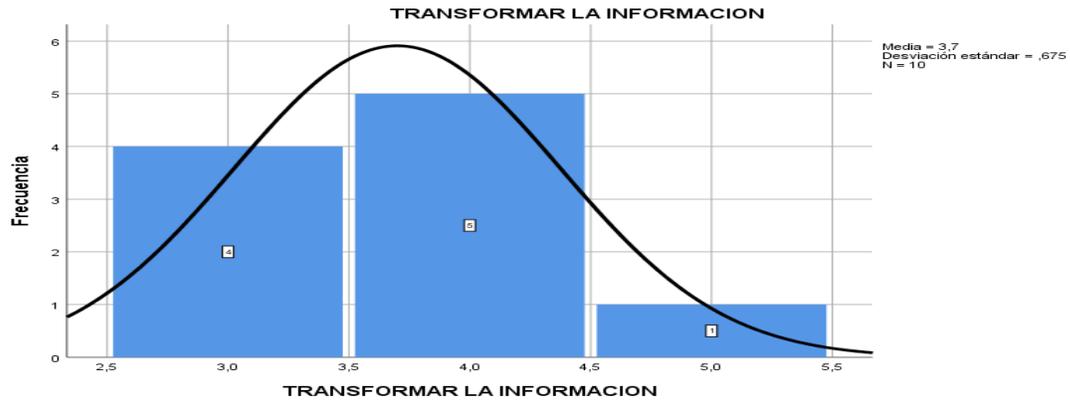


Tabla 4

Distribución de frecuencia según el nivel

Adecuada expresión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muchas veces	6	60,0	60,0	60,0
	Siempre	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 4

Niveles de Adecuada expresión

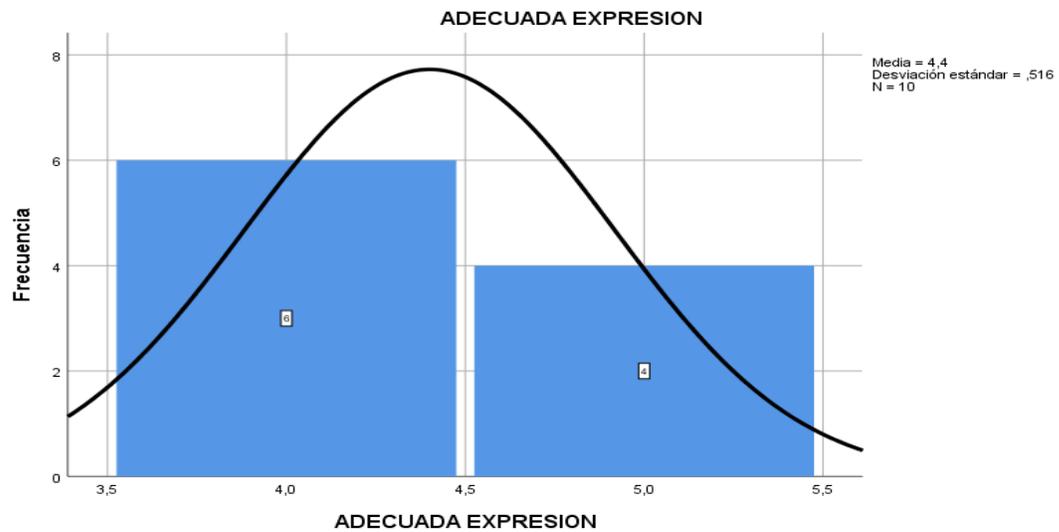


Tabla 5

Distribución de frecuencia según el nivel

Documentos en otro idioma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	20,0	20,0	20,0
	Muchas veces	6	60,0	60,0	80,0
	Siempre	2	20,0	20,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 5

Niveles de Creación de documentos en otro idioma

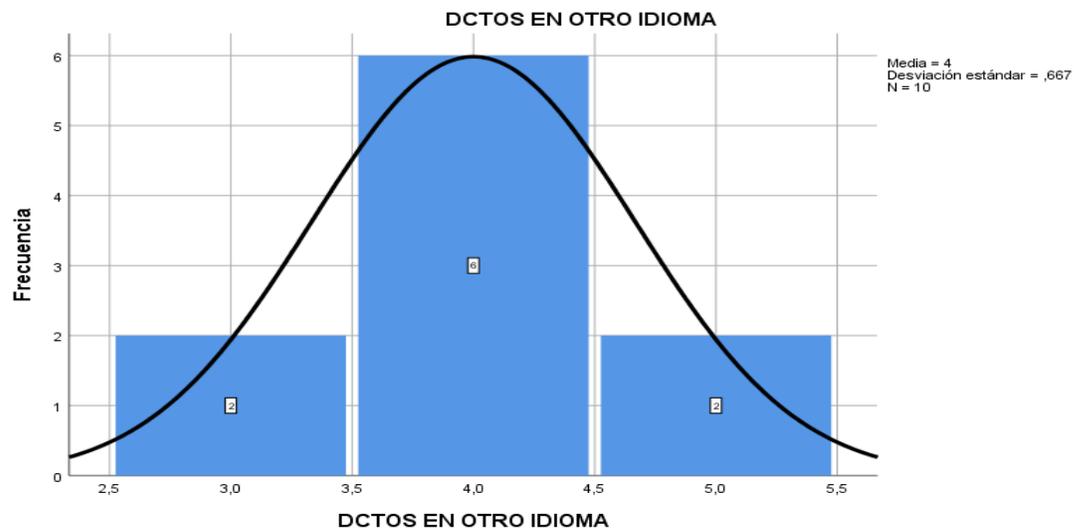


Tabla 6

Distribución de frecuencia según el nivel

		Difusión			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	6	60,0	60,0	60,0
	Muchas veces	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 6

Niveles de Difusión

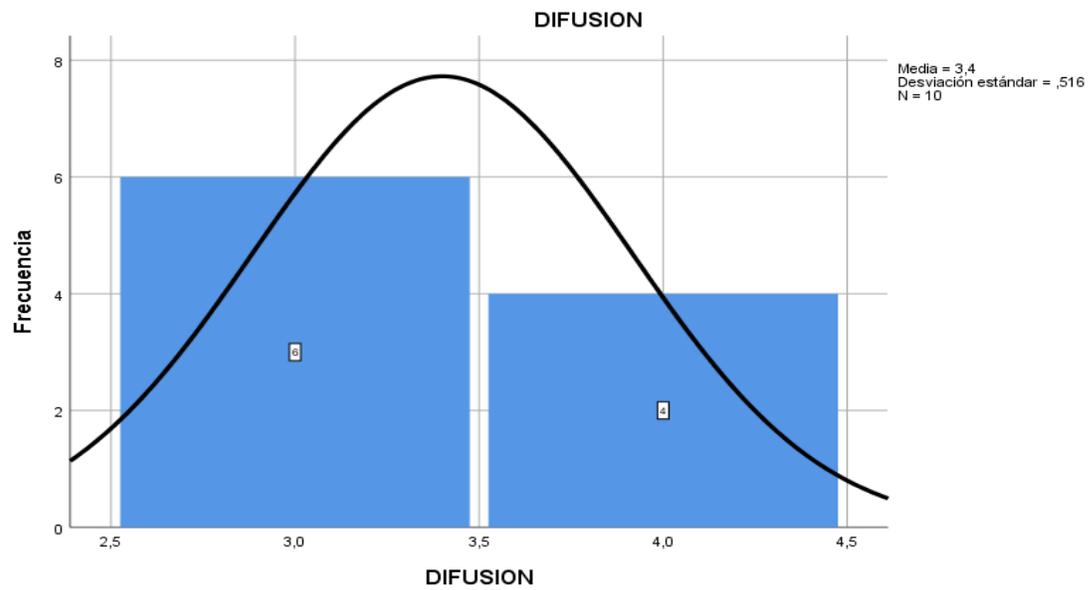


Tabla 7

Distribución de frecuencia según el nivel

		Comunicación Fluida			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muchas veces	9	90,0	90,0	90,0
	Siempre	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 7

Niveles de Comunicación fluida

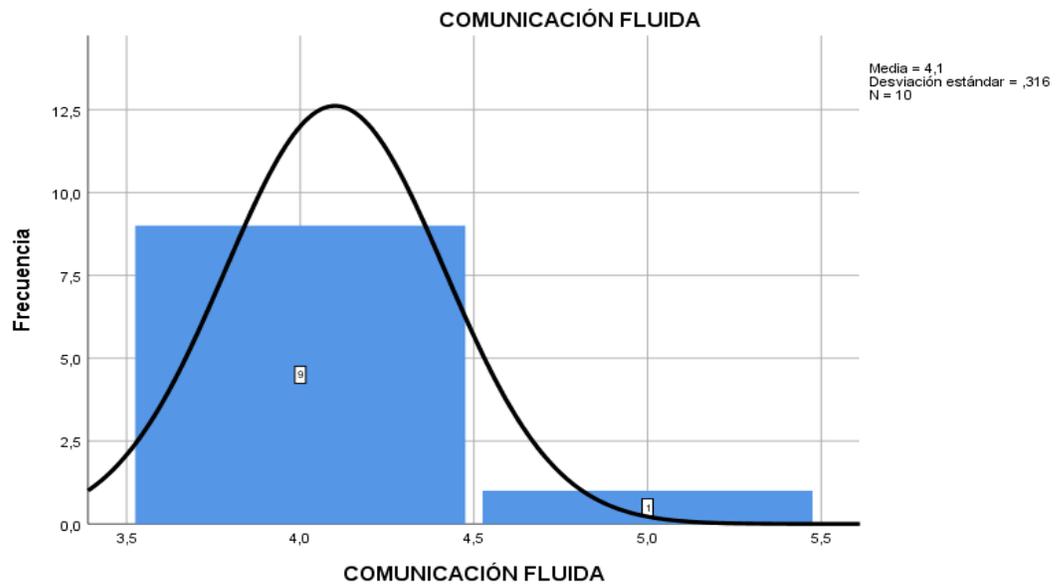


Tabla 8

Distribución de frecuencia según el nivel

		Valores críticos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	30,0	30,0	30,0
	Muchas veces	2	20,0	20,0	50,0
	Siempre	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 8

Niveles de Valores críticos

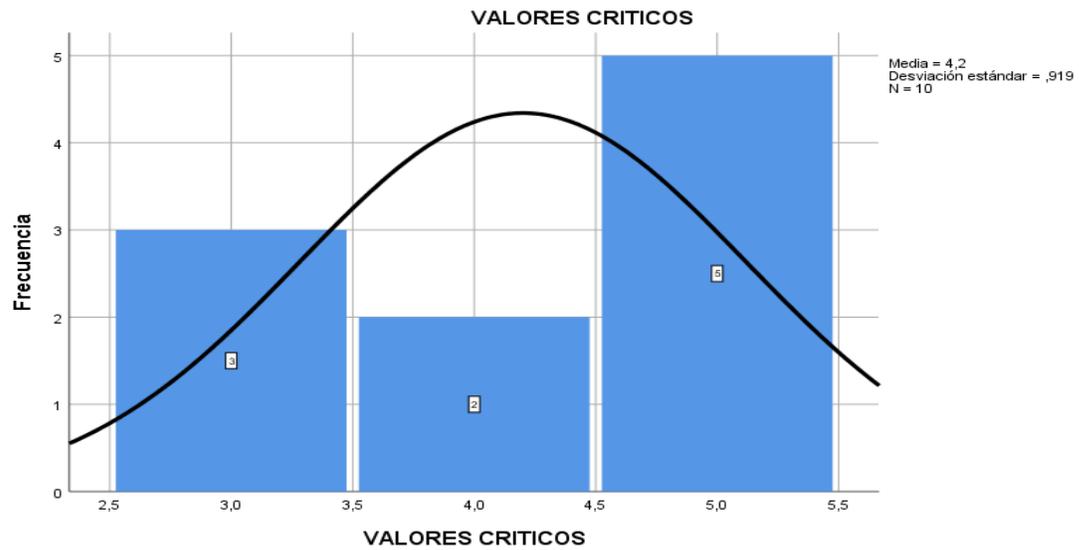


Tabla 9

Distribución de frecuencia según el nivel

		Valores éticos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muchas veces	2	20,0	20,0	20,0
	Siempre	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 9

Niveles de Valores éticos

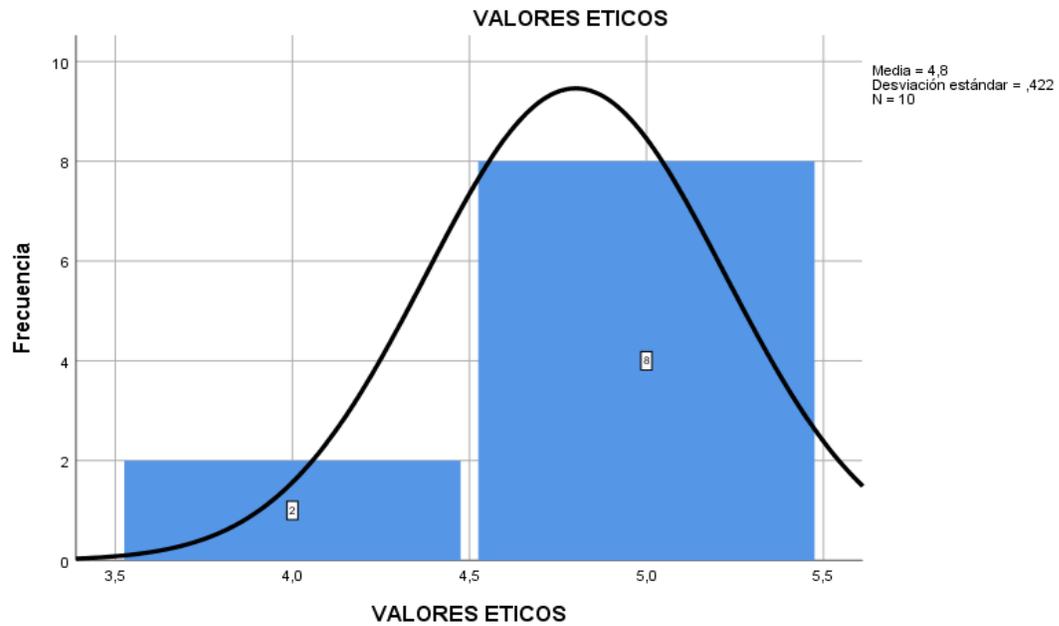


Tabla 10

Distribución de frecuencia según el nivel

Programas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	6	60,0	60,0	60,0
	Algunas veces	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 10

Niveles de Programas

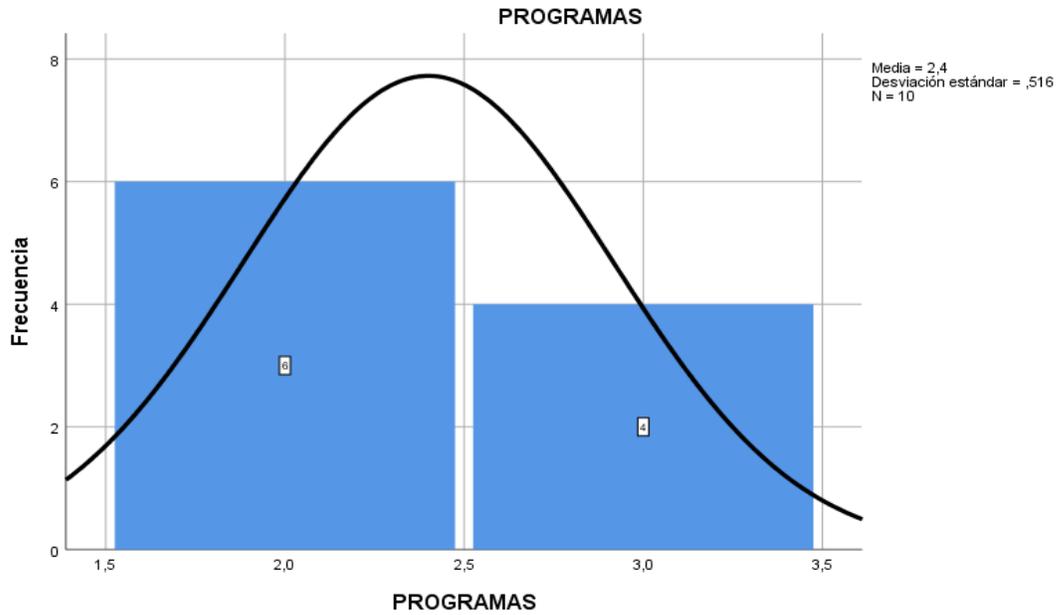


Tabla 11

Distribución de frecuencia según el nivel

		Objetivos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	6	60,0	60,0	60,0
	Algunas veces	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 11

Niveles de Objetivos

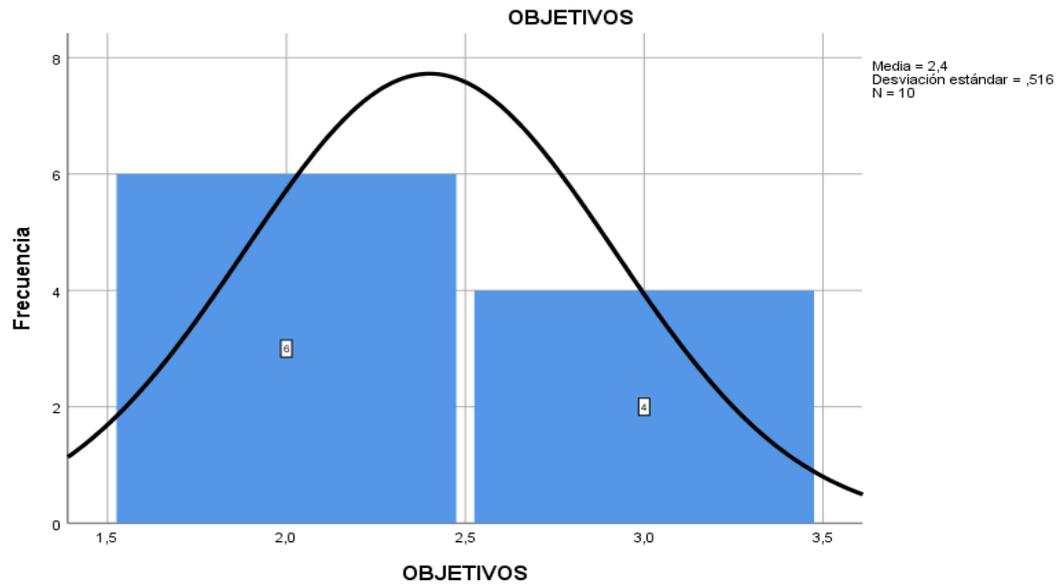


Tabla 12

Distribución de frecuencia según el nivel

		Estrategias			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	20,0	20,0	20,0
	Algunas veces	7	70,0	70,0	90,0
	Muchas veces	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 12

Niveles de Estrategias

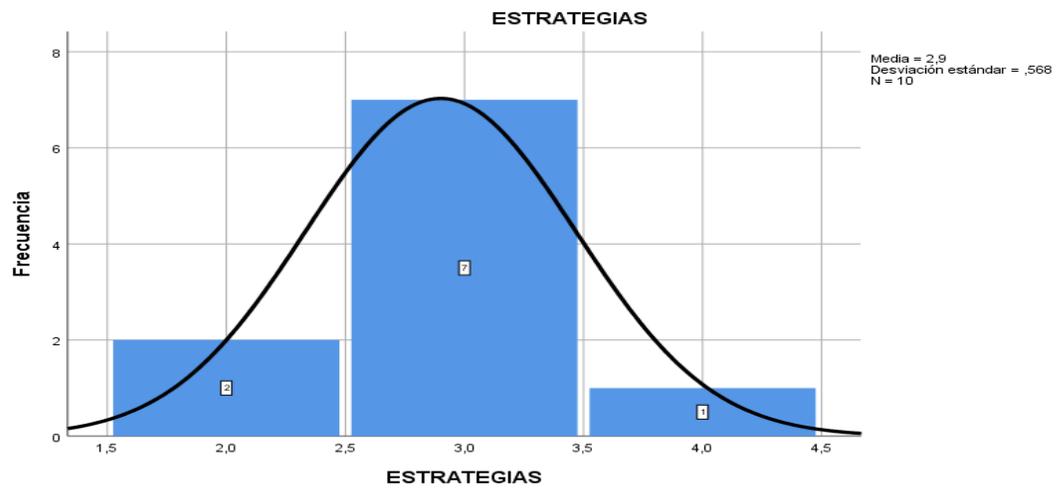


Tabla 13

Distribución de frecuencia según el nivel

Coordinación de actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	20,0	20,0	20,0
	Algunas veces	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 13

Niveles de Coordinación de actividades

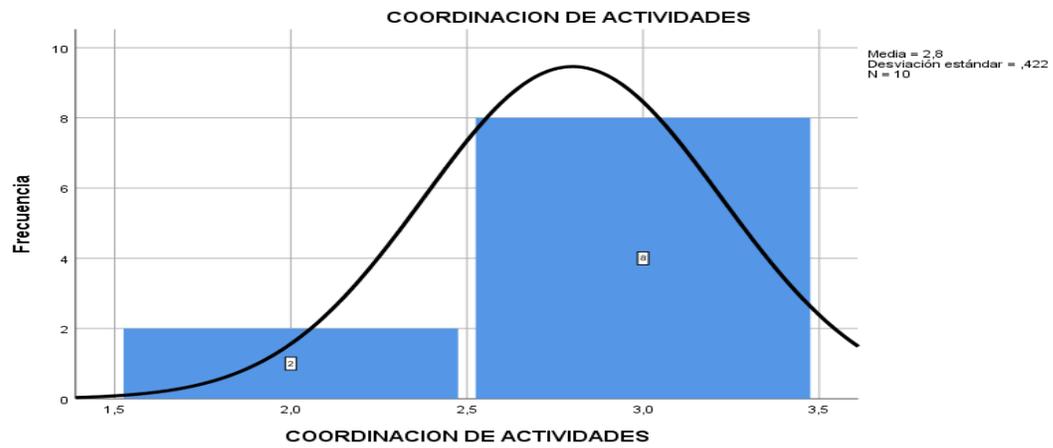


Tabla 14

Distribución de frecuencia según el nivel

Determinación de tareas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	4	40,0	40,0	40,0
	Algunas veces	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 14

Niveles de Determinación de tareas

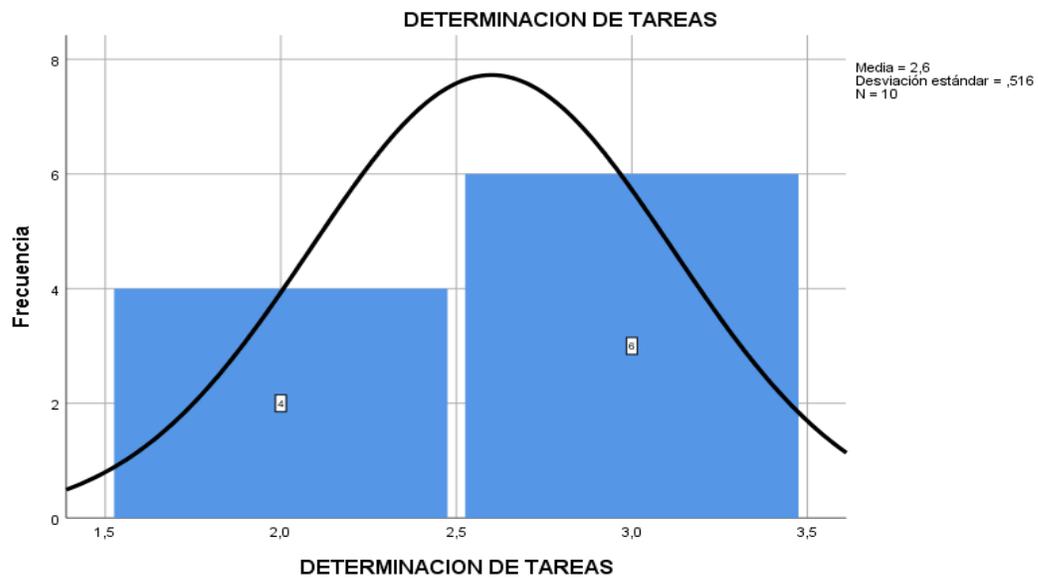


Tabla 15

Distribución de frecuencia según el nivel

Diseñar puestos y actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	10,0	10,0	10,0
	Algunas veces	9	90,0	90,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 15

Niveles de Diseñar puestos y sus actividades

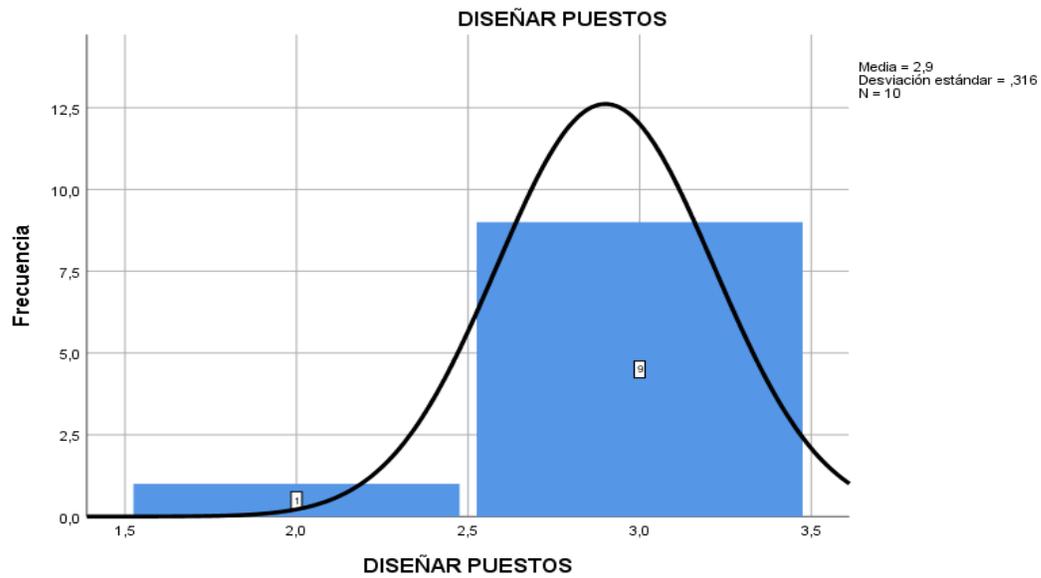


Tabla 16

Distribución de frecuencia según el nivel

Estructura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	30,0	30,0	30,0
	Algunas veces	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 16

Niveles de Estructura Organizacional



Tabla 17

Distribución de frecuencia según el nivel

Procedimientos y recursos					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy pocas veces	3	30,0	30,0	30,0
	Algunas veces	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 17

Niveles de Procedimientos y recursos

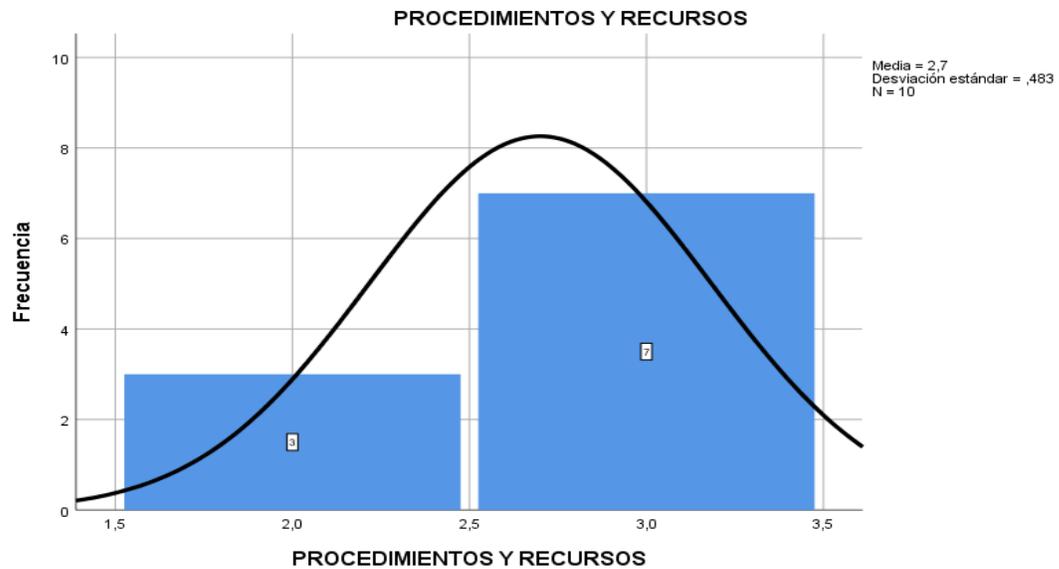


Tabla 18

Distribución de frecuencia según el nivel

		Comunicación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	30,0	30,0	30,0
	Algunas veces	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 18

Niveles de Comunicación

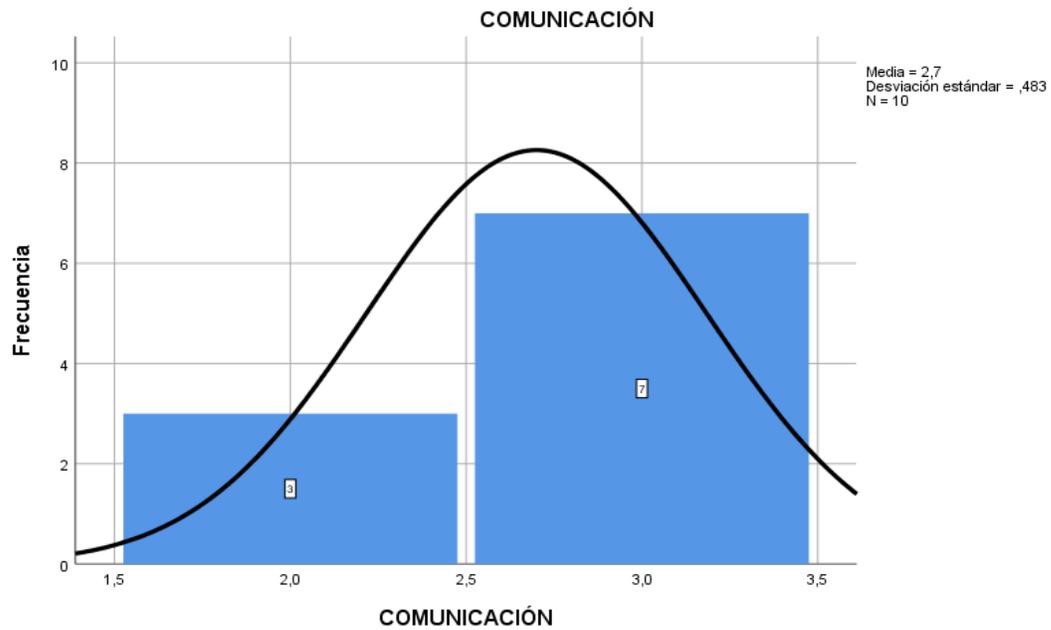


Tabla 19

Distribución de frecuencia según el nivel

Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	10,0	10,0	10,0
	Algunas veces	8	80,0	80,0	90,0
	Muchas veces	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 19

Niveles de Liderazgo

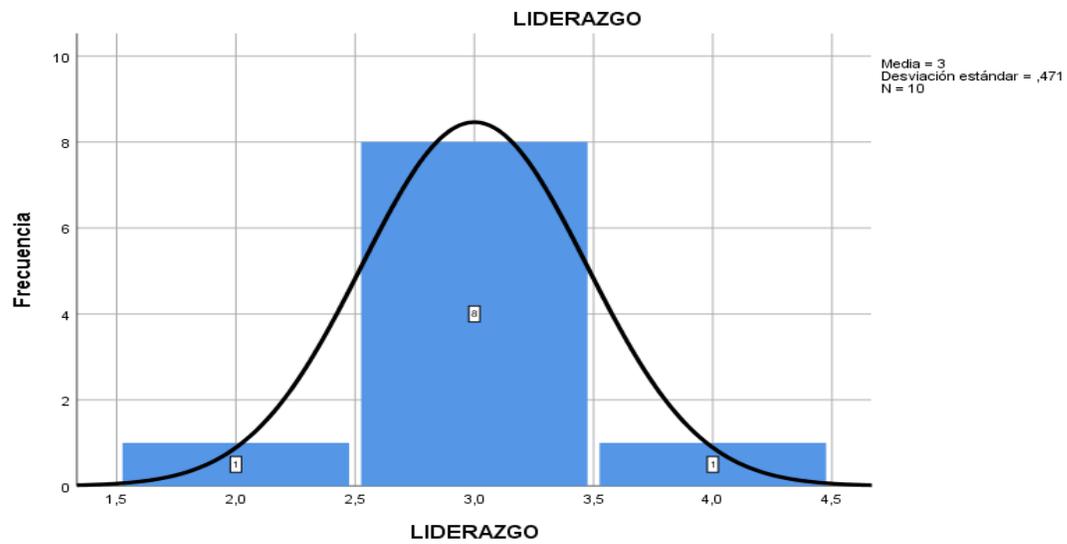


Tabla 20

Distribución de frecuencia según el nivel

		Resolución de conflictos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	20,0	20,0	20,0
	Algunas veces	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 20

Niveles de Resolución de conflictos

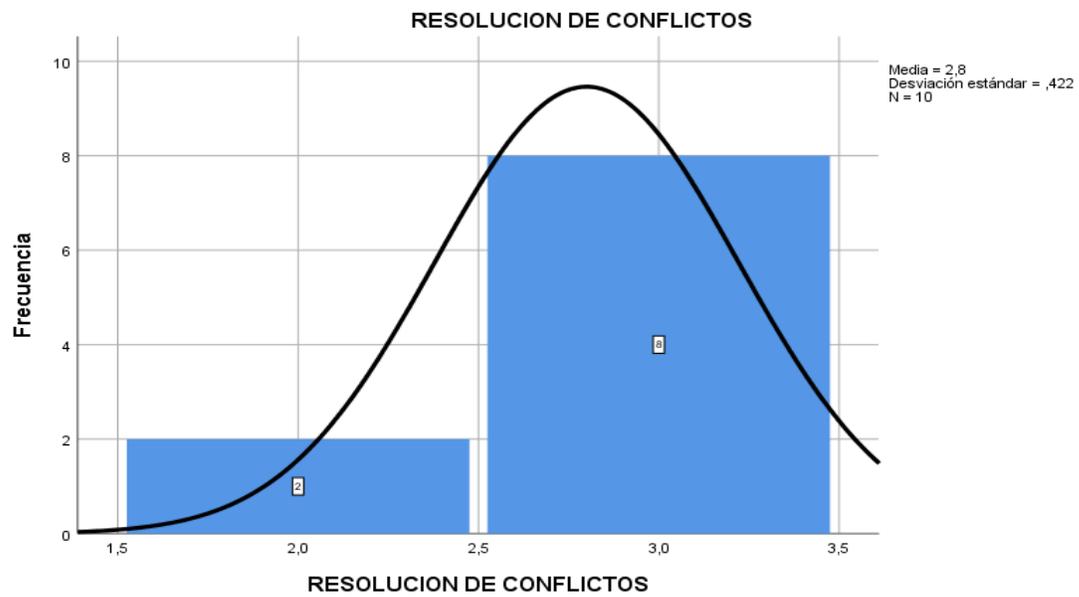


Tabla 21

Distribución de frecuencia según el nivel

Manejo al cambio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	30,0	30,0	30,0
	Algunas veces	6	60,0	60,0	90,0
	Muchas veces	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 21

Niveles de Manejo al cambio

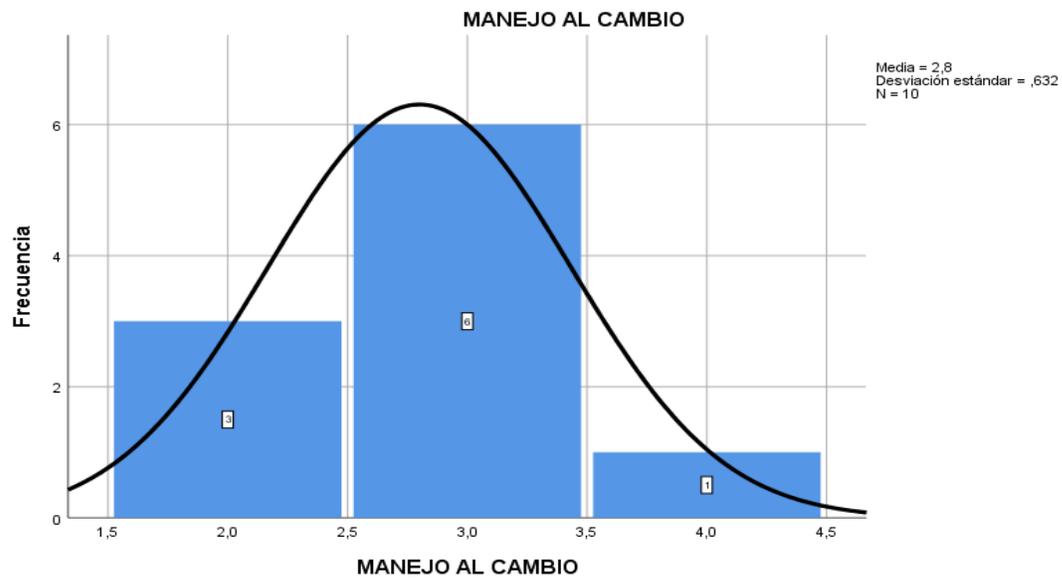


Tabla 22

Distribución de frecuencia según el nivel

		Información			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	10,0	10,0	10,0
	Algunas veces	8	80,0	80,0	90,0
	Muchas veces	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 22

Niveles de Información

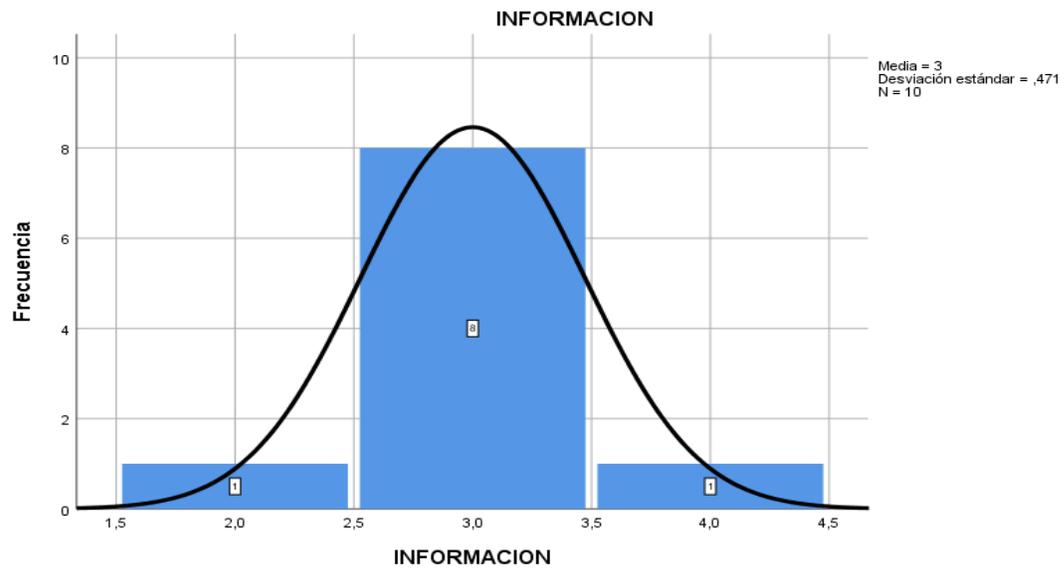


Tabla 23

Distribución de frecuencia según el nivel

		Desempeño			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	10,0	10,0	10,0
	Algunas veces	8	80,0	80,0	90,0
	Muchas veces	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 23

Niveles de Desempeño

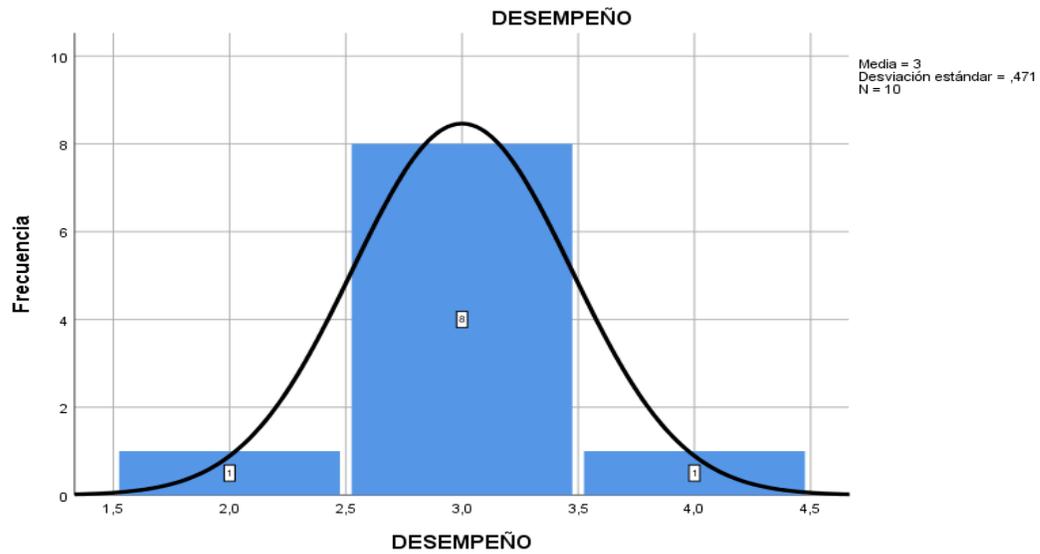


Tabla 24

Distribución de frecuencia según el nivel

		Objetividad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	30,0	30,0	30,0
	Algunas veces	6	60,0	60,0	90,0
	Muchas veces	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: base de datos ver anexo 4

Figura 24

Niveles de Objetividad

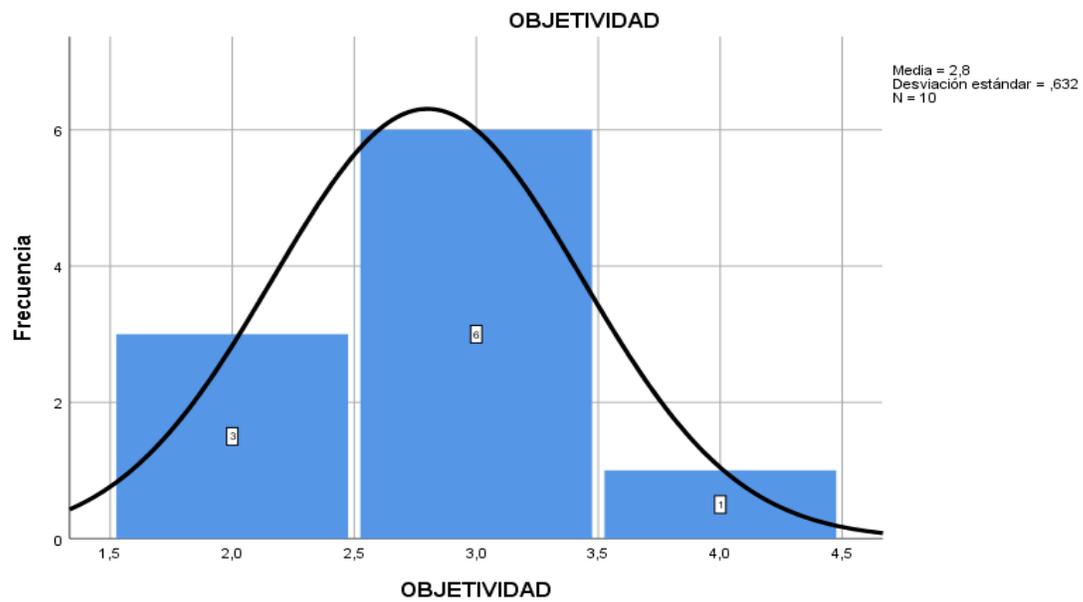


Tabla 25**Correlaciones**

		TECNOLOGIA	PROCESO
TECNOLOGIA	Correlación de Pearson	1	,748*
	Sig. (bilateral)		,013
	N	10	10
PROCESO	Correlación de Pearson	,748*	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	10	10

Tabla 26**Correlaciones**

		PROCESO	INSTRUMENTAL
PROCESO	Correlación de Pearson	1	,732*
	Sig. (bilateral)		,016
	N	10	10
INSTRUMENTAL	Correlación de Pearson	,732*	1
	Sig. (bilateral)	,016	
	N	10	10

Tabla 27**Correlaciones**

		PROCESO	COGNITIVA
PROCESO	Correlación de Pearson	1	,171
	Sig. (bilateral)		,637
	N	10	10
COGNITIVA	Correlación de Pearson	,171	1
	Sig. (bilateral)	,637	
	N	10	10

Tabla 28**Correlaciones**

		PROCESO	COMUNICATIVA
PROCESO	Correlación de Pearson	1	,647*
	Sig. (bilateral)		,043
	N	10	10
COMUNICATIVA	Correlación de Pearson	,647*	1
	Sig. (bilateral)	,043	
	N	10	10

Tabla 29**Correlaciones**

		PROCESO	AXIOLOGICA
PROCESO	Correlación de Pearson	1	,057
	Sig. (bilateral)		,876
	N	10	10
AXIOLOGICA	Correlación de Pearson	,057	1
	Sig. (bilateral)	,876	
	N	10	10

Anexo 9. Instrumento

CUESTIONARIO

Estimado(a) a continuación se le entrega un cuestionario cuyas preguntas servirán para medir la tecnología y los procesos administrativos en el Área de Recaudaciones, la información proporcionada será de mucha utilidad para mejorar el servicio en esta oficina, información que será tratada de forma confidencial y anónima. Muchas gracias por su colaboración.

INSTRUCCIONES: marque con una x en el casillero que elija.

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
1	2	3	4	5

***Obligatorio**

1. Se desarrolla habilidades informáticas con el personal del área de recaudaciones

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

2. Se cuenta implementado un programa de dominio de tecnología en el personal involucrado en el área de recaudaciones

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

3. El personal del área de recaudaciones aplica las atenciones a través de los medios tecnológicos con facilidad utilizando positivamente la parte cognitiva (transformación de la información en conocimiento)

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

4. Se ha establecido una adecuada expresión a los usuarios que garantice en el personal una mejora en los procesos del área

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

5. El desarrollo de programa de elaboración de documento en otros idiomas son útiles para el ámbito de acceso a la justicia de los usuarios

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

6. Las medidas de difusión en los servicios brindados por la entidad son relevantes para la atención a los usuarios

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

7. La entidad ha establecido indicadores de comunicación fluida entre el área y la atención al público

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

8. Los valores críticos en el personal del área son necesarios para el mejor funcionamiento del área

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

9. Los valores éticos son relevantes en el personal considerando la información privada del área

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

10. Procesos administrativos

Los programas de la entidad son útiles para las necesidades del usuario

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

11. Los objetivos de la entidad son los adecuados dentro de los procesos administrativos

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

12. Las estrategias implementadas son ejecutadas de la mejor forma

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

13. La coordinación de las actividades es la adecuada dentro de las decisiones de la entidad

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

14. La determinación de tareas coadyuva al mejoramiento de los procesos dentro de la entidad

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

15. La estructura organizacional obedece a la necesidad de la entidad

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

16. La estructura organizacional obedece a la necesidad de la entidad

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

17. Los procedimientos y recursos asignados son los suficientes y necesarios para el desarrollo de las actividades diarias.

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

18. Existe una comunicación adecuada en referencia al área

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

19. El liderazgo del encargado del área con los demás servidores es adecuado

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

20. La resolución de conflictos mejora la organización en forma oportuna

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

21. Las políticas relacionadas al manejo del cambio son adecuadas
Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

22. Los canales de información mejoran la calidad total del servicio
Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

23. El desempeño laboral cuenta con política organizacional adecuada
Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

24. La objetividad dentro del ambiente del control es la adecuada

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

Anexo 10. Prueba de normalidad

Prueba de normalidad de la variable 1 y la variable 2 en la presente investigación:

H0: La variable tecnología y proceso administrativo se distribuye normalmente.

H1: La variable tecnología y proceso administrativo no se distribuye normalmente.

ESTADÍSTIA INFERENCIAL: La variable tecnología y proceso administrativo se distribuye normalmente

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		LATECNOLOGÌ A	PROCESOSAD MINISTRATIVO S
N		37	37
Parámetros normales ^{a,b}	Media	52,05	40,22
	Desv. Desviación	17,279	33,422
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,193	,233
	Positivo	,193	,233
	Negativo	-,135	-,175
Estadístico de prueba		,193	,233
Sig. asintótica(bilateral)		,001 ^c	,000 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Prueba de normalidad de la dimensión instrumental 1 y la variable 2 en la presente investigación:

H0: La dimensión instrumental y proceso administrativo se distribuye normalmente.

H1: La dimensión instrumental y proceso administrativo no se distribuye normalmente.

ESTADÍSTIA INFERENCIAL: El instrumental y proceso administrativo se distribuye normalmente.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		INSTRUMENTA L	PROCESOSAD MINISTRATIVO S
N		37	37
Parámetros normales ^{a,b}	Media	11,43	40,22
	Desv. Desviación	6,401	33,422
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,351	,233
	Positivo	,351	,233
	Negativo	-,171	-,175
Estadístico de prueba		,351	,233
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Prueba de normalidad de la dimensión cognitiva y la variable 2 en la presente investigación:

H0: La dimensión cognitiva y proceso administrativo se distribuye normalmente.

H1: La dimensión cognitiva y proceso administrativo no se distribuye normalmente.

ESTADÍSTIA INFERENCIAL: La dimensión cognitiva y proceso administrativo se distribuye normalmente.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		COGNITIVA	PROCESOS ADMINISTRATIVOS
N		37	37
Parámetros normales ^{a,b}	Media	10,70	40,22
	Desv. Desviación	6,916	33,422
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,182	,233
	Positivo	,182	,233
	Negativo	-,133	-,175
Estadístico de prueba		,182	,233
Sig. asintótica(bilateral)		,003 ^c	,000 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Prueba de normalidad de la dimensión comunicativa y la variable 2 en la presente investigación:

H0: La dimensión comunicativa y proceso administrativo se distribuye normalmente.

H1: La dimensión comunicativa y proceso administrativo no se distribuye normalmente.

ESTADÍSTIA INFERENCIAL: La dimensión comunicativa y proceso administrativo se distribuye normalmente.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		COMUNICATIV A	PROCESOSAD MINISTRATIVO S
N		37	37
Parámetros normales ^{a,b}	Media	11,27	40,22
	Desv. Desviación	4,676	33,422
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,220	,233
	Positivo	,173	,233
	Negativo	-,220	-,175
Estadístico de prueba		,220	,233
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Prueba de normalidad de la dimensión axiología y la variable 2 en la presente investigación:

H0: La dimensión axiología y proceso administrativo se distribuye normalmente.

H1: La dimensión axiología y proceso administrativo no se distribuye normalmente.

ESTADÍSTIA INFERENCIAL: La axiología y proceso administrativo se distribuye normalmente.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		AXIOLOGIA	PROCESOS ADMINISTRATIVOS
N		10	37
Parámetros normales ^{a,b}	Media	9,00	40,22
	Desv. Desviación	1,155	33,422
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,307	,233
	Positivo	,207	,233
	Negativo	-,307	-,175
Estadístico de prueba		,307	,233
Sig. asintótica(bilateral)		,008 ^c	,000 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Anexo 11. Consentimiento informado

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DEL DOCUMENTO PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO(A) EN GESTIÓN PÚBLICA Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: La tecnología y los procesos administrativos de recaudación del Distrito Judicial del Callao

Investigador: CPC. Adolfo Mirván Osorio Díaz

Propósito del estudio pública

Le invitamos a participar en la investigación titulada “La tecnología y los procesos administrativos de recaudación del Distrito Judicial del Callao”, cuyo objetivo es el análisis de las variables y determinar su correlación. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la Corte Superior de Justicia del Callao

El impacto del problema de la investigación.

Analizar la incidencia de la tecnología en los procesos administrativos y su impacto correlacional entre las variables.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “La tecnología y los procesos administrativos de recaudación del Distrito Judicial del Callao”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizara en el ambiente del área de recaudación de la Corte Superior de Justicia del Callao. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas.

*Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Osorio Díaz Adolfo Mirván email: aosoriod@pj.gob.pe

Docente asesor Panche Rodríguez Odoña Beatriz email:opanche@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Adolfo Mirván Osorio Díaz

Fecha y hora: 01 de diciembre del 2022 – 08:00 am

PD.

La data evidenciada, se verifica con cada docente de aula, no se anexa en el producto de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PANCHE RODRIGUEZ ODOÑA BEATRIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Tecnología y procesos administrativos de recaudación en el Distrito Judicial del Callao, 2021", cuyo autor es OSORIO DIAZ ADOLFO MIRVAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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, 23 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PANCHE RODRIGUEZ ODOÑA BEATRIZ DNI: 09586832 ORCID: 0000-0002-1629-1776	Firmado electrónicamente por: PANCHEROB el 24- 01-2023 15:24:38

Código documento Trilce: TRI - 0526891