



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Tecnologías de información y comunicación en la gestión
administrativa en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Albino Espada, Jesus Remigio (orcid.org/0000-0003-2779-2143)

ASESOR:

Dr. Medina Sotelo, Cristian Gumercindo (orcid.org/0000-0001-6943-805X)

CO-ASESOR:

Dr. Manguinuri Chota, Robert (orcid.org/0000-0001-7832-4169)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis hijos, que son la razón de mi esfuerzo en mi constante crecimiento profesional y académico con el afán de ser ejemplo para su formación, y a mis padres por sus esfuerzos de darme los valores de siempre seguir adelante, comprometido con la verdad, justicia y la ley de DIOS.

Agradecimiento

A DIOS, quien guía mis acciones y me fortalece día a día con su apoyo incondicional, venciendo todas las dificultades con amor, justicia y perseverancia.

A la Universidad César Vallejo en lo profesional y especialmente al Dr. Cristian Gumercindo Medina Sotelo, quien nos inspira a seguir mejorando en la investigación científica.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables y operacionalización	26
3.3. Población, muestra y muestreo	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.5. Procedimiento	32
3.6. Método de análisis de datos	33
3.7. Aspectos éticos	34
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES	54
VIII. PROPUESTAS	55
REFERENCIAS	63
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Cantidad poblacional	30
Tabla 2 Confiabilidad de la variable tecnología de la información y comunicación	32
Tabla 3 Confiabilidad de la variable gestión administrativa	32
Tabla 4 Análisis descriptivo de la variable tecnología de la información y comunicación	35
Tabla 5 Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa	36
Tabla 6 Análisis descriptivo de las variables tecnología de la información y comunicación y gestión administrativa	37
Tabla 7 Análisis descriptivo de la variable tecnología de la información y la dimensión calidad de servicio	38
Tabla 8 Análisis descriptivo de la variable tecnología de la información y la dimensión nivel organizacional	39
Tabla 9 Pruebas de normalidad	40
Tabla 10 Ajuste del sistema respecto a la hipótesis general	41
Tabla 11 Calidad de ajuste del sistema	41
Tabla 12 Bondad de ajuste	42
Tabla 13 Estimación de parámetros	42
Tabla 14 Ajuste del sistema respecto a la hipótesis específica 1	43
Tabla 15 Calidad de ajuste del sistema	43
Tabla 16 Bondad de ajuste	44
Tabla 17 Estimación de parámetros	44
Tabla 18 Ajuste del sistema respecto a la hipótesis específica 2	45
Tabla 19 Calidad de ajuste del sistema	45
Tabla 20 Bondad de ajuste	46
Tabla 21 Estimación de parámetros	46

Índice de figuras

Figura 1. Ordenamiento porcentual de la variable Tecnología de información y comunicación	35
Figura 2. Ordenamiento porcentual de la variable Gestión administrativa	36
Figura 3. Ordenamiento porcentual de las variables Tecnología de información y comunicación y Gestión administrativa	37
Figura 4. Ordenamiento porcentual de las variables Tecnología de información y comunicación en la dimensión calidad de servicio	38
Figura 5. Ordenamiento porcentual de las variables Tecnología de información y comunicación en la dimensión nivel organizacional	39

Resumen

La presente investigación titulada Tecnologías de información y comunicación en la gestión administrativa en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022; presentó como finalidad general precisar la influencia de la tecnología de información y comunicación en la gestión administrativa en una municipalidad de Lima Metropolitana, estudio de enfoque cuantitativo, básica, descriptivo-explicativo, no experimental transversal, hipotético-deductivo y paradigma positivista, conformada por una población de 237 empleados administrativos, siendo la muestra censal. Se usó como técnica la encuesta, el instrumento el cuestionario, validado por juicios de expertos y con un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,975 respecto al constructo tecnología de información y comunicación; y 0,978 para el constructo gestión administrativa. Los datos, según la prueba Kolmogorov-Smirnov ($p=0,000$), no siguen una distribución normal, por lo tanto, se aplicaron estadísticos no paramétricos y se utilizó regresión logística ordinal como prueba estadística para el análisis de resultados. Se concluyó que la tecnología de información y comunicación influye medianamente sobre la gestión administrativa con una significancia $p=0.000$ y un índice pseudo R^2 Nagelkerke = 0.772 como capacidad predictora.

Palabras clave: Tecnología de información y comunicación, gestión administrativa, calidad de servicio, nivel organizacional, gobierno electrónico.

Abstract

The present investigation entitled Information and communication technologies in administrative management in a municipality of Metropolitan Lima, 2022; presented as a general purpose to specify the influence of information and communication technology on administrative management in a municipality of Metropolitan Lima, a study with a quantitative, basic, descriptive-explanatory, non-experimental, transversal, hypothetical-deductive approach and positivist paradigm, made up of a population of 237 administrative employees, being the census sample. The survey was used as a technique, the instrument the questionnaire, validated by expert judgments and with a Cronbach's Alpha reliability index of 0.975 with respect to the information and communication technology construct; and 0.978 for the administrative management construct. The data, according to the Kolmogorov-Smirnov test ($p=0.000$), do not follow a normal distribution, therefore, non-parametric statistics were applied and ordinal logistic regression was used as statistical test for the analysis of results. It was concluded that information and communication technology moderately influences administrative management with a significance $p=0.000$ and a pseudo R² Nagelkerke index = 0.772 as a predictive capacity.

Keywords: Information and communication technology, administrative management, service quality, organizational level, electronic government.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEDINA SOTELO CRISTIAN GUMERCINDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Tecnologías de información y comunicación en la gestión administrativa en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022.", cuyo autor es ALBINO ESPADA JESUS REMIGIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 04 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEDINA SOTELO CRISTIAN GUMERCINDO DNI: 10659133 ORCID: 0000-0001-6943-805X	Firmado electrónicamente por: CMEDINASOL el 05- 01-2023 11:37:18

Código documento Trilce: TRI - 0509214