



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Uso de las TIC y su incidencia en gestión administrativa de la facultad  
tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Blancas Rivera, Shirley Gladys ([orcid.org/0009-0006-7405-4732](https://orcid.org/0009-0006-7405-4732))

**ASESORES:**

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente ([orcid.org/0000-0001-6882-6982](https://orcid.org/0000-0001-6882-6982))

Dra. Ferrer Chata, Elizabeth Norma ([orcid.org/0000-0002-3409-6237](https://orcid.org/0000-0002-3409-6237))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA — PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Uso de las TIC y su incidencia en gestión administrativa de la facultad tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024", cuyo autor es BLANCAS RIVERA SHIRLEY GLADYS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, 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, 10 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE <b>DNI:</b> 09448538 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6882-6982	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZVA01 el 17-07-2024 20:21:32

Código documento Trilce: TRI - 0808821



**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, BLANCAS RIVERA SHIRLEY GLADYS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Uso de las TIC y su incidencia en gestión administrativa de la facultad tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
SHIRLEY GLADYS BLANCAS RIVERA <b>DNI:</b> 72040632 <b>ORCID:</b> 0009-0006-7405-4732	Firmado electrónicamente por: SBLANCASBL5 el 10- 07-2024 20:26:01

Código documento Trilce: TRI - 0808820

**Dedicatoria:**

A mis padres, por su amor incondicional y apoyo constante.

A mis hermanos y pareja, quienes siempre me animaron y motivaron para enfrentar los desafíos diarios.

**Agradecimiento:**

A Dios, por la salud que me brinda y la luz que me guía para afrontar los momentos difíciles.

A mis docentes y asesores, cuyo reflejo de enseñanzas ha marcado mi carrera profesional y han contribuido a la finalización de esta tesis.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	ii
Declaratoria de Originalidad de la Autora .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	17
III. RESULTADOS .....	24
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES.....	49
VI. RECOMENDACIONES .....	50
REFERENCIAS .....	52
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Cruce entre uso de las TIC y gestión administrativa.....	24
<b>Tabla 2</b> Cruce entre componentes del sistema y gestión administrativa .....	26
<b>Tabla 3</b> Cruce entre procesos del sistema y gestión administrativa.....	28
<b>Tabla 4</b> Cruce entre sistema de apoyo organizacional y gestión administrativa.....	30
<b>Tabla 5</b> Cruce entre capacitación para el uso de las TIC y gestión administrativa ..	32
<b>Tabla 6</b> Prueba de normalidad .....	34
<b>Tabla 7</b> Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general.....	35
<b>Tabla 8</b> El $R^2$ de la hipótesis general .....	35
<b>Tabla 9</b> Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1 .....	36
<b>Tabla 10</b> El $R^2$ de la hipótesis específica 1 .....	36
<b>Tabla 11</b> Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2 .....	37
<b>Tabla 12</b> El $R^2$ de la hipótesis específica 2 .....	37
<b>Tabla 13</b> Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3 .....	38
<b>Tabla 14</b> El $R^2$ de la hipótesis específica 3 .....	38
<b>Tabla 15</b> Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 4 .....	40
<b>Tabla 16</b> El $R^2$ de la hipótesis específica 4 .....	40

## Resumen

La presente investigación trabajó con el Objetivo de Desarrollo Sostenible de Paz, Justicia e Instituciones Sólidas ya que el tema implica el uso de herramientas virtuales en la gestión administrativa. Se tuvo como objetivo determinar la incidencia del uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024. Para ello, se realizó una investigación aplicada, enfoque cuantitativo, nivel explicativo causal y diseño no experimental de corte transversal. La población fue conformada por 48 servidores administrativos, la muestra fue la totalidad de la población por lo que es censal. Para el análisis, se trabajó con la estadística descriptiva e inferencial, se procesaron por medio de programas de Microsoft Excel y SPSS; del cual se obtuvo como resultado que el 70.8% demostraron un alto uso de las TIC y el 31.3% manifestaron tener una gestión administrativa eficiente.

Se obtuvo como conclusión que existe incidencia significativa del uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024; por un valor de sig. = 0,000 (sig. <0,05); se reflejó con una magnitud de 99.7% según Cox y Snell, y por Nagelkerke es de 99.9%.

**Palabras clave:** Tecnologías, Información, Comunicación, Gestión, Administración.

## **Abstract**

The present investigation worked with the objective of Sustainable Management of Paz, Justice and Solid Institutions because the topic implied the use of virtual instruments in the administrative process. The objective was to determine the incidence of the use of ICT in the administrative management of the Technological Faculty of a public university, Chosica, 2024. For this study, an applied investigation was made, quantitative, causal explanatory level and non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 48 administrative employees; the sample was the totality of the population so it is a census. For the analysis, descriptive and inferential statistics were used and processed by means of Microsoft Excel and SPSS programs; the result was that 70.8% showed a high use of ICTs and 31.3% stated that their administrative management was efficient.

The conclusion was that there is a significant incidence of the use of ICT in the administrative management of the Technological Faculty of a public university, Chosica, 2024; for a value of sig. = 0.000 (sig. <0.05); it was reflected with a magnitude of 99.7% according to Cox and Snell, and for Nagelkerke is 99.9%.

**Keywords:** Technologies, Information, Communication, Management, Administration.

## I. INTRODUCCIÓN

Para comenzar el desarrollo de este proyecto, se debe tener en cuenta la realidad problemática de la cual se encuentra esta investigación. Por ello se mencionará la problematización tanto de manera internacional, nacional y local que es el punto por la cual se realiza este trabajo.

En la problemática internacional, a pesar de lo que se vivió por el COVID-19, se ha evidenciado en América Latina la brecha digital en la gestión administrativa existente que limita el acceso en académico y otros servicios básicos, exacerbando las desigualdades sociales y económicas. La falta de colaboración efectiva entre gobiernos, industria, academia y sociedad civil ha obstaculizado los esfuerzos para impulsar las TICS como una herramienta fundamental en la administración (Agudelo et al., 2020).

Se puede notar la importancia de establecer políticas públicas y regulaciones que promuevan el avance hacia lo digital en sectores fundamentales en la administración, educativo y salubridad, asegurando que todos puedan acceder a los principales servicios digitales.

De la misma manera, el secretario general de las Naciones Unidas, nos menciona la lucha contra el cambio climático para hacer frente a desafíos a escala global y el estancamiento a la evolución sostenible. Además de poder mejorar de manera eficiente la gestión administrativa con las TIC. La inteligencia artificial debe utilizarse de manera responsable para mejorar y potenciar la ocupación de las gobernaciones, la institución seglar y las Naciones Unidas, desde el augurio y estipulación de ataque incluso la prestación de mingitorio administrativos (O.N.U., 2023b).

La inteligencia artificial se ha dado mucho por abordar para resolver problemas globales urgentes y brindar una buena calidad a los servicios públicos esenciales.

Por otra parte, en un informe por la O.N.U., se resalta la relevancia de las TICS basadas en datos para dar un trabajo más competente en organizaciones y avanzar en la Agenda 2030 (O.N.U., 2023a). Se subraya que, a pesar de este potencial, aún falta una acción urgente y colectiva para aprovechar plenamente estas herramientas para llegar alcanzar a las metas por la ODS.

En el Perú, la pandemia dada por el coronavirus ha requerido repentinamente la introducción de la virtualización en el sector educativo. Esta transición generó

resistencias y desafíos tanto por parte de los docentes que no estaban preparados para el aprendizaje en línea como de los estudiantes que tuvieron que adaptarse a esta nueva forma de aprender. Además, también se identificaron cuestiones a la falta de TIC, entrada a redes de comunicación y daño económico, que imposibilitan a algunos universitarios proseguir sus estudios, como también al sector administrativo. El límite digital y las características socioeconómicas de los universitarios también han planteado desafíos adicionales (Espíritu et al., 2022).

Dicen que integrar las tecnologías en centros educativos es un proceso difícil, especialmente durante la crisis del coronavirus. Además, enfatiza la falta de fortalecer el crecimiento técnico de los docentes, promover la innovación tecnológica y dar mejor condición de soporte a las instituciones educativas para asegurar servicios educativos diversos.

Las universidades actualmente se ven desafiada por la necesidad de adaptarse a un mundo globalizado y tecnológico, donde se cuestiona su relevancia en la era de la información libre y la demanda de competencias flexibles por parte de los estudiantes. Esta situación requiere una transformación digital urgente en la educación superior, enfrentando retos que van desde la integración efectiva de las TIC hasta la innovación pedagógica y organizativa a un buen servicio académico y el éxito en la formación de los estudiantes (Murillo-Nevárez & Armas, 2023).

Se revela una metodología cuantitativa y documental riguroso, enfocada en examinar la colisión de las TIC en la administración de universidades. Por medio de un análisis de la literatura, se exploran los desafíos, experiencias y logros obtenidos en la convergencia tecnológica y estudios superiores. Se da la relevancia de indagar aspectos críticos por protección de información, accesibilidad equitativa a la tecnología y capacitarse continuamente para lograr objetivos e integración tecnológica en la gestión académica

La Agenda Digital para el Perú 2021-2026 destaca la urgencia de abordar las TICs en el país, donde se evidencia una limitada cultura digital en diversas entidades públicas. La falta de capacitación y la escasa adopción de tecnologías digitales por parte de funcionarios públicos han generado obstáculos significativos en la transformación digital del Gobierno y la economía (Apoyo consultoría, 2021). Se

evidencia la necesidad de adopción de softwares y herramientas digitales, así como la difusión del uso de las TIC a cada rango de administración.

En un ministerio en Perú, su administración destaca la necesidad de optimizarse mediante herramientas digitales para enfrentar los desafíos de una carga procesal elevada, renovar eficazmente y con rapidez en la administración. Da de relevancia de estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías para evitar que el sistema judicial se vuelva obsoleto e ineficiente para cumplir con los pedidos de la población a futuro (Yépez, 2022).

La inexistente actualización tecnológica y oposición a mejorar pueden obstaculizar el progreso y generar preocupaciones sobre el futuro del sistema judicial por lo que se destaca la necesidad de capacitación y educación.

En otra Agenda de la reforma del Estado y gestión pública, aborda la necesidad de implementar herramientas tecnológicas que permitan una gestión más eficaz y transparente, facilitando la coordinación interinstitucional y optimizando los recursos disponibles. La complejidad y los desafíos que enfrenta el sistema administrativo público en Perú, donde la ausencia de coordinación, la burocracia y la necesidad de transparencia han obstaculizado la eficacia y el dar buenos servicios (Ugarte et al., 2021).

Se observa un cambio en las prioridades y enfoques de las reformas administrativas a lo largo del tiempo, por lo que, en décadas anteriores, se fragmentaron entidades públicas en unidades más pequeñas con mayor autonomía. Esto generó efectos no intencionados en la gestión pública. Dando a ver la necesidad de implementar herramientas tecnológicas que permitan una gestión más eficaz y transparente.

Actualmente, en el entorno de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, se identifica una brecha significativa en incorporar efectivamente el uso de las TIC en la labor de la administración. Esta deficiencia se manifiesta en la carencia de recursos tecnológicos adecuados, los cuales son fundamentales para la automatización y optimización de tareas críticas, como la recepción, seguimiento y registro de trámites estudiantiles relacionados con la obtención de bachilleratos y titulaciones.

La ausencia de sistemas electrónicos y software especializado dificulta la agilización de estos procesos, lo que a su vez se traduce en una mayor propensión a errores y demoras. En lugar de contar con herramientas modernas que permitan una gestión

eficiente y precisa, el personal administrativo se ve obligado a realizar tareas de manera manual, lo cual no solo es menos eficiente, sino que también aumenta el riesgo de inconsistencias y retrasos. Además, esta falta de recursos tecnológicos adecuados tiene un impacto negativo en la colaboración y comunicación entre el personal administrativo. La dificultad para acceder a información relevante, realizar consultas o solicitar aclaraciones afecta la eficacia y eficiencia de los procesos, lo que se traduce en retrasos y una atención deficiente a los estudiantes y otros usuarios del sistema.

Es evidente que la falta de una infraestructura tecnológica sólida y la adaptación deficiente de TIC en la administración, están obstaculizando el desarrollo y la eficacia de la Facultad Tecnológica. Para abordar este problema de manera efectiva, es crucial implementar soluciones que permitan una mayor automatización, optimización y colaboración en los procesos administrativos, lo que mejorará significativamente al trato a universitarios y egresados de la casa de estudios; además del personal administrativo.

Esta investigación se relaciona directamente con el Objetivo de Desarrollo Sostenible de Paz, Justicia e Instituciones Sólidas ya que el tema implica el uso de herramientas virtuales con el fin de mejorar la eficacia, transparencia y calidad en procedimientos administrativos (Soto, 2024). Esta modernización puede contribuir al fortalecimiento de las instituciones, impulsar una mejor transparencia, eficacia y participación en la gestión universitaria.

Además, de relacionarse con el Planeta ya que busca asegurar la continuidad ambiental de los ecosistemas y la preservación de los medios naturales, por lo que con el lineamiento de RSU, puede contribuir a promover políticas y acciones que protejan el planeta y fomenten un desarrollo sostenible en armonía con el medio ambiente.

Este contexto resalta la importancia de considerar la sostenibilidad ambiental y la protección de los medios naturales en la investigación y la acción social universitaria, promoviendo un enfoque integral que aborde los desafíos ambientales desde una perspectiva de desarrollo sostenible y responsabilidad social.

Luego de analizar la información anterior, el problema general se puede plantear el siguiente: ¿Cuál es la incidencia del uso de las TIC en la gestión administrativa de la

Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024? Del mismo modo, se planteó los siguientes Problemas Específicos: (1) ¿Cuál es la incidencia de los componentes del sistema en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024? (2) ¿Cuál es la incidencia de los procesos del sistema en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024? (3) ¿Cuál es la incidencia del sistema de apoyo organizacional en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024? (4) ¿Cuál es la incidencia de la capacitación para el uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024?

Por lo antes mencionado, existe justificación teórica por medio del historial académico mencionado anteriormente y por concepto teórico de las variables, lo cual abarcara conocimiento en interrogantes relacionados a la problemática de la Facultad Tecnológica. Su justificación práctica se demostrará el efecto de esta indagación, será útil para la Facultad Tecnológica de una universidad pública, ya que proporcionarán información relevante de la incidencia de la primera variable a la segunda. Con base en los hallazgos, se podrán implementar acciones y mejoras específicas para optimizar la gestión administrativa y aprovechar al máximo los recursos tecnológicos disponibles. Su justificación metodológica se basa a un enfoque cuantitativo con nivel explicativo – causal, continuando con esta investigación, se utilizará un método hipotético deductivo.

A base del problema se puede determinar el Objetivo General: Determinar la incidencia del uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024. De la misma manera, los objetivos específicos se plantearon: (1) Determinar la incidencia de los componentes de sistema en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024. (2) Determinar la incidencia de los procesos del sistema en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024. (3) Determinar la incidencia del sistema de apoyo organizacional en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024. (4) Determinar la incidencia de la capacitación para el uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.

Se revisaron varios repositorios internacionales y nacionales con el fin de adquirir más datos de las variables analizadas en este estudio para sus antecedentes.

De manera internacional, en Uruguay, Iglesias (2022) realizó una investigación cuyos objetivos principales son reflexionar sobre utilizar las herramientas digitales Salud.uy y la Historia Clínica Electrónica Nacional para identificar las capacidades e impacto de los sistemas informáticos y analizar su impacto por los registros de salud que se administran y la administración gubernamental. Para lograrlo, se optó por un enfoque teórico metodológico cualitativo, realizando un estudio descriptivo exploratorio basado en una revisión bibliográfica y documental. Por lo que se pudo contextualizar teóricamente las temáticas abordadas y analizar los efectos de adquirir TIC. Como conclusión, se reveló considerar tanto los beneficios como los posibles efectos no deseados de la tecnificación en el sector de la salud, enfatizando la necesidad de un análisis crítico de las transformaciones introducidas por los sistemas de información.

Por otro lado, en Nicaragua, González et al. (2020) dio como meta primordial analizar cómo la tecnología impacta en el proceso de la administración. Para llegar al objetivo, aplicó una metodología cualitativa de corte transversal, utilizando técnicas como entrevistas semiestructuradas, censos y guías de observación. Concluyendo, al revelar que 84% de los colaboradores elaboran sus planes de trabajo de manera semanal, lo que contribuye a una mayor efectividad en desarrollar acciones y en el control detallado de los recursos utilizados. Además, se destacó la importancia de una estructura organizacional clara para asignar tareas y responsabilidades, eliminando obstáculos al desempeño y facilitando la elección racional alineada con las metas empresariales.

Por su parte, en México, Guillermo et al. (2022) ejecutaron una investigación cuyo objetivo fue evaluar el nivel de como la gestión administrativa se optimiza por el uso de las TIC. Este estudio se realizó utilizando métodos cuantitativos de naturaleza correlacional y descriptiva. Adaptando un diseño transversal y no experimental. Se utilizaron dos cuestionarios de escala Likert en recolectar datos de cómo llega a impactar las tecnologías en la gestión gubernamental. Se concluyó, que existe una influencia de las TIC en las operaciones de gestión de una instancia, pero esta es a una magnitud regular. De la misma forma, se dispone las TIC para los procesos, pero la resistencia al cambio por parte del personal limita su uso ya que están acostumbrados a tareas rutinarias.

Así también, en Ecuador, Quizpilema & Cárdenas (2022) realizaron una investigación de objetivos que incluyen determinar los métodos metodológicos que utilizan las TIC progresivamente en las acciones de los GADs, determinar cómo se utilizan tecnologías informativas de servicios que brindan y elaborar un diagnóstico sobre la influencia de las TIC en progreso de las acciones dadas en los GADs. La metodología utilizada fue cuantitativa y cualitativa, con la recolección, analizar e interpretar encuestas puestas a los GADs. Las conclusiones destacan la colisión positiva de la tecnología en la administración, pero también señalan limitaciones en el uso de herramientas tecnológicas y la formación del personal administrativo.

Por otro lado, en Chile, Demur (2022) trabajo en una investigación cuyo objetivo se centraron en evaluar como las TIC contribuyen a un proyecto de movilidad intermodal sostenible en el Área Metropolitana de Santiago y apoyan la planificación y gobernanza del transporte. Para lograr estos objetivos, el investigador utilizó un enfoque descriptivo y exploratorio, combinando análisis de información secundaria con exploraciones en terreno y entrevistas estructuradas. Concluyó que, aunque las TIC pueden mejorar considerablemente la calidad de los desplazamientos y respaldar un proyecto de movilidad intermodal sostenible en el Área Metropolitana de Santiago, su efecto positivo requiere una reforma institucional en el transporte. Esta reforma debe promover una cooperación efectiva entre los actores del sector, regular los objetivos del proyecto y gestionar adecuadamente los datos generados por el sistema.

En cuanto los antecedentes nacionales, Martínez (2020) realizó una investigación cuyos objetivos se centraron en averiguar la incorporación de las tecnologías en procedimientos académicos y administrativos en centros educativos de Turbo-Antioquia, Colombia. El investigador empleó un enfoque cuantitativo y una metodología hipotético-deductiva para contrastar las hipótesis planteadas. Como conclusión, obtuvo resultados de significancia de  $p=0,000$  menores a 0,05 determinando que existe una relación significativa entre la integración de las TIC con la gestión académica y la gestión administrativa. Destaca la importancia de actualizar la infraestructura tecnológica y preparar a maestros a la manipulación de las TIC.

Por su parte, Rodríguez (2021) realizó una investigación cuyos objetivos planteados fueron claros y se centraron en analizar el uso de las TIC en la corporación de movilidad El Ícaro Inversionistas S.A., identificar las necesidades de gestión empresarial en relación con las TIC y proponer recomendaciones para mejorar su

implementación. El investigador optó por un diseño no experimental, transversal y descriptiva, manejando una encuesta y un cuestionario para obtener la información. Las conclusiones obtenidas resaltaron que el 80% considera que el uso de las TIC ha favorecido mucho en la eficiencia de la gestión, el 90% que los sistemas de información facilitan en la toma de decisiones y las actividades de control implementadas contribuyen mucho a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente.

Por otro lado, Rojas & Yañez (2020) elaboraron una investigación del que su objetivo principal fue determinar el uso de las tecnologías de comunicación e información y su efecto en la gestión administrativa en institutos de educación superior en Cajamarca 2020. Para lograrlo, se empleó una metodología aplicada, de diseño no experimental y de corte transversal, analizando 13 institutos representados por 23 colaboradores del área administrativa a través de encuestas. Los resultados obtenidos mostraron un efecto positivo entre ambas variables, reflejado en la percepción positiva del 91% de los colaboradores, destacando la importancia de adoptar herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos.

Bajo la misma perspectiva, López (2022) elaboró una indagación de la cual el objetivo es determinar la correlación del manejo de TIC y la administración pública en una agencia gubernamental específica para sugerir soluciones rápidas a los problemas identificados. Los investigadores utilizaron un diseño correlacional transversal no experimental y utilizaron análisis descriptivo y estadística inferencial. El resultado demuestra que había una correlación significativa y un nivel positivo fuerte entre el uso de las TIC con la gestión administrativa.

De la misma manera, Flores (2019) realizó un estudio de la cual fue investigar la relación entre el uso de las TIC y la gestión administrativa en las instituciones educativas de una red educativa. Utilizó diseño básico correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Concluyó, que existe una relación significativa muy alta de 0,000 menor al 0,05 propuesto, directamente proporcional y positiva del uso de las TIC con la gestión administrativa. Demostrando un 91% de los componentes del sistema con la gestión administrativa, un 87% en procesos del sistema, como sistema de apoyo organizacional un 83% y un 61% en capacitación para el uso de las TIC.

Así mismo, Chaparro (2022) realizó un estudio sobre la relación de las TIC en el ámbito administrativo, prestando especial atención a la vinculación entre estos sistemas tecnológicos y el proceso administrativo en las organizaciones gubernamentales. El método es hipotético deductivo, con un enfoque aplicado y basado en referentes bibliográficos. Las conclusiones del estudio revelan que la gestión administrativa explica el 98,69% reportó una distinción en la prestación de servicios TIC en las organizaciones gubernamentales, así como en los modelos de gestión y medidas para mejorar la manipulación de TIC en el área pública.

Por último, Achahuanco (2023) trabajó en una investigación teniendo como objetivos planteados, descubrir cómo las TIC y la gestión administrativa se relacionan en dos centros educativos del distrito de la Molina. Para lograr esto, conto con enfoque cuantitativo, descriptivo y metodológico, con una muestra de 300 docentes seleccionados aleatoriamente de una población de 475. El recojo de datos permitieron la evaluación de la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa, y la utilización de TIC en las instituciones educativas seleccionadas. En conclusión, se demostró una relación moderada de la gestión administrativa y el uso de las TIC, con un valor entre las variables de 0.485 según Spearman.

La siguiente investigación, se basa a teorías filosóficas que logran explicar el origen de la investigación, particularmente al informar a los primeros expositores para comprender su origen y poder comprender el marco conceptual para un mejor análisis y una mejor síntesis de los problemas a resolver.

Por parte de la primera variable: Uso de las TIC, se consideró a la teoría general de sistemas que fue propuesta en la década de 1950 por Ludwig Von Bertalanffy como método interdisciplinario para comprender y describir la naturaleza de los sistemas en diversas áreas del conocimiento. Se caracteriza por considerar a los sistemas como conjuntos de elementos interrelacionados que interactúan con su entorno (Componentes de sistema), enfatizando la importancia de las interacciones (Proceso de sistema) y las relaciones entre las partes para comprender el funcionamiento (Sistema de apoyo organizacional) y la capacidad del uso (Capacitación) que pueda demostrar el personal de un sistema en su totalidad (Lorenzón, 2020).

Por otro lado, la variable: Gestión administrativa, se consideró las presentes teorías para abarcar el tema. Se cuenta con la teoría de la administración científica quien

presenta Frederick T. como el padre de la administración, se caracteriza por centrar el trabajo en metas medibles, calibrar resultados, tomar el mando gerencial hacia empleadores y, por último, priorizar la planificación sistemática de mejores prácticas (Losada, 2020).

Además, de la Teoría Clásica o la Teoría General de la Administración por Henry Fayol, establece un marco estructurado para la gestión eficiente de empresas y organizaciones. Dividida en cuatro etapas fundamentales, planificación, organización, dirección y control, esta teoría proporciona una guía sistemática para alcanzar los objetivos empresariales de manera efectiva (Mariño, 2021). La división del proceso en etapas mecánicas (planificación y organización) y dinámicas (gestión y control) demostró el reconocimiento de la importancia de adaptar las estrategias para lograr los objetivos. Esta metodología no solo establece un camino claro hacia los objetivos, sino que también incorpora la flexibilidad necesaria para ajustarse a los cambios y desafíos que puedan surgir en el camino.

La Teoría de Elección Racional, desarrollado por Kenneth Arrow, proporciona un marco para comprender cómo las personas toman decisiones en diversas áreas de sus vidas (Sánchez, 2020). Esta perspectiva postula que los individuos siempre optan por las opciones que ofrecen el mayor beneficio y menor costo, guiados por una lógica de maximización de sus intereses personales. Este enfoque, si bien ha sido desarrollado principalmente en el ámbito de la economía, también se ha aplicado a la psicología y la sociología para explicar el comportamiento humano en diversas áreas, incluida la gestión administrativa. Desde esta perspectiva, tomar decisiones en la administración se ve influenciada por la lógica de la racionalidad individual, donde los administradores buscan optimizar los recursos disponibles para lograr sus metas con la mínima inversión necesaria.

Por otra parte, existe una cantidad de información disponible sobre las bases teóricas de las variables que conforman la investigación actual. Como primera variable, se encuentra: Uso de las TIC; la segunda: Gestión administrativa.

Con respecto a la primera variable, según Peralta et al. (2023) las TIC son herramientas digitales cambiaron la rutina de las personas y han facilitado la conexión entre las personas de maneras que eran imposibles antes de su creación. Este análisis sugiere que las TIC no solo han alterado la forma en que realizamos tareas

diarias, sino que también han ampliado nuestras capacidades de comunicación y colaboración a través de la digitalización. Además, implica que las TIC han abierto nuevas oportunidades y posibilidades que antes no existían, lo que sugiere un cambio significativo en la estructura social y cultural.

Así mismo, Alvarado (2022) establece que las TIC brindan una gama de soluciones y apps tecnológicas que ayuden recopilar, procesar, proporcionar y emitir datos de todo tipo. El análisis sugiere que las TIC son una infraestructura fundamental para la gestión y manipulación de datos en la era digital. Además, al mencionar la capacidad de manejar "cualquier tipo de información", subraya la versatilidad y la amplitud de aplicación de estas tecnologías en diversos campos y sectores.

De manera similar, Martínez et al. (2020) expresa que las TIC como el desarrollo y uso generalizado. Estas tecnologías han transformado los procesos de producción, la productividad y el flujo de trabajo. La creciente prevalencia de diversos dispositivos digitales en la vida diaria, la mayor accesibilidad a Internet, la creación de redes de alta velocidad, el acceso ubicuo a través de muchos aparatos conectados al internet y la nube, han permitido el surgimiento y la proliferación del mundo digital.

Según Quiñonez et al. (2021), las organizaciones necesitan la tecnología para automatizar tareas, mejorar la gestión, reducir la carga administrativa y aprovechar el tiempo de manera más efectiva, lo que contribuye a una mayor productividad y competitividad en un entorno empresarial cada vez más digitalizado. Por otra parte, las TIC muestran un apoyo técnico en las universidades de educación superior de las cuales incluyen aspectos como equipamiento, planes de estudio y personal de tecnologías de la información (Wang & Zhao, 2021).

Espinosa & Cevallos (2022) demuestran las TIC son fundamentales para que una organización pueda tomar decisiones informadas, controlar eficazmente sus operaciones y examinar detalladamente sus problemas para crear soluciones efectivas. Al utilizar las Tics, las organizaciones pueden gestionar bases de datos para obtener datos relevantes, comunicarse de manera ágil y colaborativa, trabajar en equipo de forma eficiente, enfocarse en las necesidades del cliente y aprovechar el conocimiento digital para optimizar sus procesos. Según Gossling (2021), un aspecto importante demostrado por las TIC es su capacidad para transformar

fundamentalmente la economía global, generando cambios disruptivos en modelos económicos establecidos y acelerando la innovación.

De la misma manera, Astete et al. (2021) revelan la importancia estratégica de las TIC en el contexto de Technotech, busca adaptarse y prosperar en un entorno empresarial dinámico y desafiante. Desde una perspectiva externa, las TIC se posicionan como un facilitador clave para capitalizar oportunidades y mitigar amenazas identificadas en el macroentorno y microentorno de la empresa. Desde la vista interno, las TIC se presentan como una palanca estratégica para optimizar los recursos y capacidades de Technotech, permitiendo una mayor eficiencia operativa y la mejora de procesos a lo largo del tiempo una empresa. Para Wen et al. (2021), las TIC afectan el desempeño laboral, al manipular el rendimiento total de estos factores, se puede demostrar el funcionamiento efectivo de la gestión y promover prácticas más sostenibles en las empresas o instituciones.

La digitalización industrial ha permitido una mayor eficiencia en los procesos, impulsando la competitividad y la eficiencia laboral en entornos más sostenibles. Según Vivanco et al. (2022), una gestión municipal eficiente y el uso de tecnología son fundamentales para prevenir y combatir la delincuencia. Se enfatiza la necesidad de políticas públicas efectivas y el aprovechamiento de herramientas tecnológicas, como la videovigilancia, para mejorar la seguridad ciudadana.

En los componentes del sistema, Vilppola et al. (2022) nos mencionan, son los que se forman por hardware, software, redes de comunicación y datos. El hardware abarca dispositivos como computadoras, servidores, routers y dispositivos móviles; el software incluye sistemas operativos, aplicaciones y programas. Incluyen habilidades para usar computadoras, dispositivos móviles y aplicaciones, así como conocimientos sobre cómo integrar recursos tecnológicos en las labores, la planificación y el desarrollo profesional.

Los procesos del sistema, Fiorini & Gupta (2021) mencionan, que son medios y utilidades empleados para el procesamiento, gestión y difusión de información relacionada con elementos tecnológicos como computadoras, teléfonos, tablets, etc. Estos procesos utilizan un conjunto común de datos comerciales para cumplir con la transacción comercial de principio a fin. En un entorno de comercio electrónico, estos

procesos se ilustran desde el momento en que un cliente ordena bienes en línea hasta que se entregan al cliente.

Según Chamorro et al. (2021), un sistema de apoyo organizacional se define como un conjunto de sistemas de información que ayudan a las organizaciones en sus procesos internos, como la toma de decisiones, la coordinación de actividades y la gestión de recursos. Nordmark et al. (2022) menciona, las TIC son un sistema de apoyo organizacional al facilitar la captura, procesamiento, almacenamiento y transferencia digital de datos. Además, las TIC pueden ofrecer herramientas que respalden la toma de decisiones, el aprendizaje asistido por computadora, la teleasistencia y la visualización.

Pinto-Sudario & Plaza-Andrade (2020) nos menciona, la capacitación en el uso de TIC es un proceso de formación que busca dotar a las personas de habilidades técnicas necesarias para integrar eficazmente las TIC en su labor profesional. Esta capacitación es crucial, ya que permite desarrollar competencias digitales, promover prácticas innovadoras, mejorar el rendimiento laboral y adaptarse a la constante evolución tecnológica, contribuyendo así a la calidad y pertinencia. Según Tejada (2021), las TIC pueden contribuir positivamente la actualización del sistema de administración en el Perú. Esto se logra a través de la implementación en avances tecnológicos como notificaciones electrónicas, sistemas de videoconferencia y lectores biométricos, que permiten mejorar la eficiencia, celeridad y transparencia.

Por parte de la segunda variable: Gestión administrativa, da entender a la planificación, organización, ajuste y cuidado de patrimonio y procesos en una agrupación de aprendizaje superior, específicamente la Facultad de Gestión Académica de la Universidad Católica de Cuenca en Ecuador (Ordóñez et al., 2021). Esta gestión abarca en evaluar la fiscalización interna, identificar riesgos, la implementación de medidas correctivas, y la supervisión de acciones vinculadas con la docencia, vinculación con la comunidad, investigación, y actividades habilitantes, con el fin de lograr eficiencia, efectividad y satisfacción poblacional.

Según Pacheco (2023), se define como conjunto de actividades encaminadas a funcionar adecuada y consistentemente dentro de una organización. Este es un trabajo donde la gerencia planifica, organiza, controla y dirige, y es responsable de impulsar el éxito de la empresa. Esto implica planificar, organizar, integrar, gestionar

y controlar medios para lograr modificaciones persistentes en condiciones buenas para la sociedad. Para AlMulhim (2023), se refiere a la manipulación y gestión de la estructura organizativa de una entidad, incluyendo la creación de una estructura gubernamental bien organizada y la determinación de prioridades y responsabilidades.

Sharma & Lowe (2023) menciona que la planificación, organización, dirección y control son las cuatro funciones principales en gestión empresarial. Planificar implica establecer metas y decidir los pasos requeridos para lograrlas. El siguiente es la asignación de tareas y medios, mientras que la dirección se centra en la motivación y la guía del personal hacia los objetivos establecidos. Finalmente, el control consiste en evaluar el rendimiento y la corrección de desviaciones para garantizar que se logren los resultados deseados.

Según Quiñonez et al. (2021), nos explica que la administración en universidades debe utilizar las TIC debido a que estas herramientas tecnológicas permiten una ejecución eficiente de los procesos administrativos, facilitando el ingreso a datos, mejorando la gestión de recursos, automatizando tareas rutinarias, reduciendo la carga administrativa y optimizando el tiempo. Para Sulistiawaty et al. (2021), la efectiva gestión administrativa es vital para apoyar el progreso del Gobierno Electrónico, destacando la relevancia de la transparencia y la adecuada gestión de datos a través de la tecnología de la información como un medio fundamental para impulsar los servicios públicos.

Espinosa & Cevallos (2022) nos menciona que, la falta de habilidades y conocimientos en el manejo de las Tics en los procesos administrativos universitarios, se debe a la carencia de técnicos con dominio y capacidades estupendos en este ámbito. La inexistencia de formación y habilidades en Tics limita la eficacia en los procesos administrativos, lo que afecta directamente en cumplir los deberes laborales y la atención al cliente en las instituciones educativas. Para Li (2021), la aplicación de sistemas que realizan el procesamiento de transacciones, administra información y brindan apoyo en la toma de decisiones, junto con la estandarización de la construcción de la información, son algunas maneras en que las TIC pueden incrementar la eficiencia y calidad de la gestión administrativa.

Esta carencia de conocimientos tecnológicos afecta la eficiencia y la capacidad competitiva de las organizaciones, evidenciando la necesidad de desarrollar habilidades digitales en el personal administrativo con el fin de aumentar la eficacia y la eficacia en la administración universitaria.

Del mismo modo, Burbano et al. (2021) nos menciona que, el desarrollo administrativo en las universidades debe utilizar las TICs debido al impulso de cambiar a los tiempos digitales y afrontar contiendas de una sociedad en constante cambios. La aplicación integral de las TICs en las IES permite simplificar procesos, optimizar el proceso de decisión, mejorar la eficacia y claridad en la administración de recursos, así como facilitar la comunicación interna y externa, lo que contribuye a una gestión más efectiva y alineada con los nuevos tiempos.

Luego de los presentes estudios, problemáticas y teorías , podríamos decir que la investigación deba ser estudiada porque se observa la necesidad de modernizar los procesos administrativos en instancias educativas superiores, así como es relevante manipular aparatos para mejorar el rendimiento y competitividad. La teoría general de sistemas de Bertalanffy brinda el marco conceptual de comprender la interacción de la incidencia de las TIC en la administración. Esta teoría permite analizar cómo la integración de las tecnologías puede optimizar la administración y potenciar el rendimiento de la facultad tecnológica en un entorno cada vez más digitalizado.

Es crucial dar continuidad al estudio de este documento para profundizar en la comprensión de cómo la incorporación de las TIC impacta en la gestión administrativa de la facultad tecnológica, permitiendo identificar áreas de mejora y proponer soluciones efectivas. Esta investigación no solo contribuirá a optimizar los procesos internos de la institución, sino que también ayudará a fortalecer su competitividad, adaptación a los cambios tecnológicos y satisfacción a las exigencias de la sociedad educativa en un entorno cada vez más digitalizado.

Por lo que, tendríamos la Hipótesis General: El uso de las TIC tiene incidencia en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024. Del mismo modo, las hipótesis específicas se planteó: (1) Los componentes del sistema tienen incidencia en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024. (2) Los procesos del sistema tienen incidencia en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una

universidad pública, Chosica, 2024. (3) El sistema de apoyo organizacional tiene incidencia en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024. (4) La capacitación para el uso de las TIC tiene incidencia en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.

## II. METODOLOGÍA

La presente investigación tuvo como tipo de investigación aplicada porque a través de los conocimientos adquiridos, se propondrá soluciones útiles y prácticas para actuar frente a cambios de un sector.

Según OECD (2018), aplicada se refiere a la actividad investigadora realizado con el fin de adquirir conocimientos o información específica para cumplir con un objetivo práctico determinado. Este tipo se caracteriza por su enfoque para solucionar desafíos específicos y la aplicación directa de los resultados obtenidos en la práctica.

Según D'Aquino & Barrón (2020), la investigación aplicada se utiliza cuando se pide aclaración sobre un problema para tomar una decisión de intervención práctica. Se utiliza cuando lo hace con fines prácticos, como resolver un problema o tomar una decisión.

Por otro lado, es de enfoque cuantitativo ya que se recolectaron datos que brinden información para luego ser analizados de manera estadística y emplea el método hipotético – deductivo porque fusiona la elaboración de hipótesis con la deducción lógica para probar su validez.

Según D'Aquino & Barrón (2020), la investigación cuantitativa utiliza principalmente datos recolectados para dar respuesta a las preguntas del estudio. Utiliza diseños experimentales o no experimentales; tanto la encuesta y la investigación cuantitativa con datos secundarios.

Perez et al. (2020) nos menciona que el método hipotético-deductivo, es objeto de intenso debate debido a su amplio uso y a diversas interpretaciones a lo largo del tiempo, combina elementos de la lógica y se emplea para contrastar hipótesis a partir de la observación de la realidad. Sin embargo, su abordaje varía según la época, disciplina científica y otros factores, lo que dificulta establecer concluyentemente la verdad de una proposición, aunque sí permite demostrar su falsedad.

De acuerdo al enfoque, es de diseño no experimental porque se observaron los fenómenos en su ámbito natural, sin manipular ninguna variable.

Según Torales & Barrios (2023), el diseño no experimental, también llamado estudio observacional, son estudios en los cuales el investigador simplemente registra la

presencia de exposiciones y efectos a medida que ocurren, sin intentar influir en el desarrollo natural de los eventos.

De igual forma, la investigación es de nivel o de alcance explicativo – causal porque la incidencia del uso de las TIC permitirá explicar la gestión administrativa en la facultad tecnológica.

Según D'Aquino & Barrón (2020), durante nuestra investigación, si la variable que está sujeta a cambio se emplea para medir el efecto de las variables que no dependen de ella, podemos afirmar que va a una investigación de nivel causal. Estas buscan los factores o causas que da lugar a diferentes características del problema.

Por último, la investigación es de corte transversal, ya que solo está limitado en recopilar datos empleado en un punto de espacio y tiempo para luego ser analizados.

D'Aquino & Barrón (2020) nos menciona, si es transversal, es para examinar el desarrollo de un tema durante un período de tiempo. Se trata de estudios realizados durante un período de tiempo determinado y que permiten comparar los cambios en curso.

Hay que tener en cuenta que la variable independiente de esta investigación es el uso de las TIC. De la cual, podemos definir como conjuntos de elementos interrelacionados que interactúan con su entorno (Componentes del sistema), enfatizando la importancia de las interacciones (Procesos del sistema) y las relaciones entre las partes para comprender el funcionamiento (Sistema de apoyo organizacional) y la capacidad del uso (Capacitación) que pueda demostrar el personal de un sistema en su totalidad (Lorenzón, 2020).

Para medir esta primera variable se utilizará una encuesta de 25 ítems con la escala ordinal – Likert, para el personal administrativo, de acuerdo a sus 4 dimensiones de las cuales son: componentes del sistema, procesos del sistema, sistema de apoyo organizacional y la capacitación para el uso de las TIC.

Según Tutz (2021), se lo define como una escala por el psicólogo Likert en 1932, han sido ampliamente utilizados en disciplinas como las disciplinas de ciencias sociales y comportamentales para examinar actitudes, personalidades y características del carácter a lo largo del tiempo. Las versiones más populares de las escalas Likert son las escalas de quinto y séptimo grado, en las que se le requiere a los encuestados que indiquen su nivel de conformidad o discrepancia con las declaraciones.

Ledesma & Ramírez (2024) nos menciona, la escala ordinal es un nivel de medición que refleja el orden jerárquico de las categorías, permitiendo determinar relaciones de mayor, igual o menor entre las mismas.

La primera dimensión que es “componentes del sistema”, cuenta con los siguientes indicadores: Utiliza recursos TIC, utiliza herramientas TIC y utiliza equipos informáticos en el área de gestión. De la cual, cada una se trabajará con la escala de medición de Likert con 5 alternativas.

En la segunda dimensión que es “procesos del sistema”, cuenta con los siguientes indicadores: Emplea internet en las computadoras y redes sociales, publica información sobre la gestión en línea y emplea el trabajo en equipo en redes sociales. De la cual, cada una se trabajará con la escala de medición de Likert con 5 alternativas.

En la tercera dimensión que es “sistema de apoyo organizacional”, cuenta con los siguientes indicadores: Utiliza aplicaciones para la administración, impulsa el manejo de aplicaciones en computadoras, impulsa el manejo de aplicaciones en aparatos móviles y sincroniza la información de la computadora al dispositivo móvil. De la cual, cada una se trabajará con la escala de medición de Likert con 5 alternativas.

En la cuarta dimensión que es “capacitación para el uso de las TIC”, cuenta con los siguientes indicadores: Desarrollo de capacitaciones para el uso de las TIC y promueve el uso responsable de las TIC. De la cual, cada una se trabajará con la escala de medición de Likert con 5 alternativas.

Esta variable y las dimensiones son medidas según los niveles de alto, medio y bajo, de manera similar a cómo se ha aplicado en otras investigaciones como Flores (2019), Pastor (2022) y Zaa (2022).

Por otro lado, se cuenta como variable dependiente a la gestión administrativa. Según Pacheco (2023), se define como conjunto de actividades encaminadas a funcionar adecuada y consistentemente dentro de una organización. Este es un trabajo donde la gerencia planifica, organiza, direcciona y controla, y es responsable de impulsar el éxito de la empresa. Esto implica planificar, organizar, integrar, gestionar y controlar medios para lograr modificaciones persistentes en condiciones buenas para la sociedad.

Para medir esta segunda variable se utilizará una encuesta de 25 ítems con la escala ordinal – Likert, para el personal administrativo, teniendo en cuenta sus 4 dimensiones que son las siguientes: planificación, organización, dirección y control.

En la primera dimensión que es “planificación”, cuenta con los siguientes indicadores: Metas, objetivos, estrategias y planes. De la cual, cada una se trabajará con la escala de medición de Likert con 5 alternativas.

En la segunda dimensión que es “organización”, cuenta con los siguientes indicadores: Estructura y administración de recursos. De la cual, cada una se trabajará con la escala de medición de Likert con 5 alternativas.

En la tercera dimensión que es “dirección”, cuenta con los siguientes indicadores: Motivación, liderazgo y comportamiento. De la cual, cada una se trabajará con la escala de medición de Likert con 5 alternativas.

En la cuarta dimensión que es “control”, cuenta con los siguientes indicadores: Normas, medidas, comparaciones y acción. De la cual, cada una se trabajará con la escala de medición de Likert con 5 alternativas.

Esta variable y las dimensiones son medidas según los niveles de eficiente, regular y deficiente, de manera similar a cómo se ha aplicado en otras investigaciones como Montano (2022) y Anaya (2023).

Para una mejor comprensión en la operacionalización de las variables, pasar a observar el Anexo 1.

La población de la investigación, que viene ser el objeto de estudio, viene a estar conformado por 48 servidores del área administrativa que laboran en la facultad de tecnología de una universidad pública, Chosica, del año 2024. Siendo esto conformado por el personal del sector de secretaría, asistentes, coordinadores y técnicos. Según Pérez et al. (2020), es fundamental que nuestra investigación deje claro qué unidades de análisis estudiaremos a escala global, a esto se llama población. Algunos autores lo llaman Universo; Es útil saberlo, pero no usualmente es usado.

La investigación trabaja con el criterio de inclusión de servidores civiles del área administrativa de una universidad pública en el distrito de Chosica, 2024.

Por otra parte, su criterio de exclusión es por el personal administrativo que no se encuentra laborando y que tenga antigüedad menor a tres meses.

Para la muestra, estará conformada por la totalidad de la población, siendo esta de 48 servidores del área administrativa que laboran en la facultad de tecnología de una universidad pública, Chosica, del año 2024.

La muestra abarca toda la población porque esta es muy pequeña, por lo tanto, es una muestra censal y como unidad de análisis, es un servidor administrativo. Una muestra censal es cuando todas las unidades de investigación se toman como muestra (Yuni & Urbano, 2020).

Para la técnica, se utilizó una encuesta para la recolección de información y el instrumento será dos cuestionarios. Según D'Aquino & Barrón (2020), la encuesta es un estudio realizado a partir de cuestionarios. Un cuestionario es una herramienta de recolección de datos estrictamente estandarizada que transforma e implementa los problemas específicos que son objeto de investigación. Consiste en preguntas que exploran un hecho propuesto estudiando una gran población en menos tiempo del que llevaría realizar una entrevista.

El cuestionario está dirigido al personal administrativo de la facultad tecnológica. Se realizarán de manera presencial en las oficinas y/o ambientes de las cuales se encuentren disponibles. Ambos cuestionarios están conformados de 25 preguntas por variable para medirlas de manera independiente. Las opciones de respuestas serán limitadas ya que serán cerradas y de lenguaje simple para asegurar la participación del personal y comprendan la categoría de respuesta. (Ver anexo 2)

Según la resolución N° 215-2024-VI-UCV del Vicerrectorado de Investigación, se estableció la aplicación de encuestas asistidas mediante contacto físico con los encuestados, y los datos obtenidos están anonimizados.

El cuestionario fue validado mediante el juicio de 3 expertos, por 2 maestros en gestión pública y una maestra en gestión administrativa tal como se registran en SUNEDU, con más información disponible en el anexo 4. De acuerdo a D'Aquino & Barrón (2020), la validez consiste en abarcar el tema del estudio de manera significativa y con un nivel de precisión suficiente y satisfactorio.

Según Pérez et al. (2020), la confiabilidad se refiere al nivel de seguridad que nos ofrece nuestra herramienta de encuestas a la hora de recopilar datos. Uno debe

asegurarse de que los cambios que podemos lograr si lo aplicamos repetidamente se deben en realidad a cambios en las unidades de análisis y no a que nuestra herramienta falle.

La confiabilidad de los instrumentos se ejecutó con el modo Alfa de CronBach, dentro del programa estadístico SPSS 26, por medio de los datos que se adquirieron de la prueba piloto.

Los resultados para el uso de las TIC fueron de 0.875 y el de gestión administrativa de 0.92, indicando que cada instrumento es fiable y aplicable para esta investigación (ver anexo 4).

Para recolectar la información, se utilizaron dos cuestionarios en formato físico dirigidos a los servidores administrativos de la organización en estudio. Se obtuvo la colaboración del personal para el relleno de los cuestionarios, siendo antes ser respondida la pregunta de consentimiento informado. Los datos recolectados se organizaron en un archivo Excel y luego se procesaron con el software estadístico SPSS Versión 26 para su posterior análisis.

Para la etapa de análisis de datos, se realizó tanto estadística descriptiva como inferencial. El primero se realizó mediante la tabulación de los datos obtenidos en relación a las contestaciones y el inferencial para la fiabilidad (por SPSS) de cada variable partiendo de los datos obtenidos de la muestra, contrastando así las hipótesis del estudio. Se utilizó el índice de confiabilidad del Alfa de Cronbach en una prueba piloto con 15 servidores administrativos. Luego, se aplicó a toda la muestra. Para el análisis, se empleó la regresión logística ordinal y se utilizó el estadístico  $R^2$ .

Según Pérez et al. (2020), una aplicación más avanzada de la ciencia estadística sería la inferencia, donde extraemos características de una población o modelo subyacente utilizando la información recabada en una muestra o experimento.

En términos de aspectos éticos, los participantes en la investigación dieron su consentimiento informado antes de participar en el estudio, de la cual se considera la sinceridad de los datos. Según la resolución N° 215-2024-VI-UCV del Vicerrectorado de Investigación, se siguió la aplicación de encuestas asistidas mediante contacto físico con los encuestados, y los datos obtenidos están anonimizados. Se siguió un protocolo estricto para formular y justificar los antecedentes, respetando las normas de autoría y los requisitos legales, como lo indican las Normas APA. Esto se logra

mediante citas y referencias que respaldan el tema de estudio, aunque este se centre en el uso de las TIC y su incidencia en la gestión administrativa de la facultad tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.

### III. RESULTADOS

Para el análisis descriptivo, se realizó el cruce de tablas de acuerdo al orden de los objetivos de la investigación. En consecuencia, se obtuvieron los siguientes resultados:

Objetivo general: Determinar la incidencia del uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.

**Tabla 1**

Cruce entre uso de las TIC y gestión administrativa

		V2. Gestión administrativa			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
V1. Uso de las TIC	Bajo	0	1	0	1
		0,0%	2,1%	0,0%	2,1%
	Medio	0	13	0	13
		0,0%	27,1%	0,0%	27,1%
	Alto	0	19	15	34
		0,0%	39,6%	31,3%	70,8%
Total	Recuento	0	33	15	48
	% del total	0,0%	68,8%	31,3%	100,0%

#### Interpretación

Se observaron en los resultados, de acuerdo a la tabla 1, de la totalidad del 100% de encuestados un 27.1% demostraron a medio uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica. Esto podría deberse a una familiaridad básica con las tecnologías, pero posiblemente carecen de un uso más avanzado debido a la falta de capacitación específica o de incentivos para la adopción de nuevas herramientas tecnológicas. Aunque, el 70.8% demostraron un alto uso de las TIC. Una sugerencia para potenciar el nivel medio, sería implementar programas de formación continua y promover una cultura de innovación que fomente la exploración y el uso creativo de las TIC en la gestión administrativa.

Por otro lado, el 68.8% mencionaron tener una gestión administrativa regular. Se puede decir que, podría atribuirse a la falta de actualización de procesos, resistencia al cambio y carencia de capacitación en tecnologías. Para mejorar, se sugiere implementar programas de formación continua en TIC, promover una cultura de

innovación, actualizar los procedimientos administrativos y fomentar la colaboración. Mientras que el 31.3% manifestaron tener una gestión administrativa eficiente. El hecho de que este porcentaje de encuestados indique una gestión administrativa buena sugiere que existen áreas de mejora en los procesos y prácticas administrativas de la institución. Podría ser necesario revisar y optimizar los procedimientos internos, así como fortalecer la comunicación y coordinación entre los diferentes departamentos.

Del mismo modo, en cuanto al uso de las TIC a un nivel bajo, se observa un 0% con un nivel deficiente en la gestión administrativa, un 2.1% con una gestión administrativa regular y un 0% con una gestión administrativa eficiente. En la institución investigada, aquellos con un bajo uso de las TIC no exhiben una gestión administrativa deficiente ni buena, pero un pequeño porcentaje demuestra una gestión administrativa regular. Esto sugiere que incluso con un uso mínimo de las TIC, la mayoría no alcanza un desempeño administrativo aceptable.

Por otra parte, en cuanto a un medio uso de las TIC, se observa un 0% con un nivel deficiente en la gestión administrativa, un 27.1% con una gestión administrativa regular y un 0% con una gestión administrativa eficiente. Lo cual demuestra que a medio uso de las TIC no muestran una gestión administrativa ni deficiente ni buena, pero presentan una gestión administrativa regular.

Por último, al uso de las TIC a un nivel alto, se observaron un mayor porcentaje con la gestión administrativa. El 0% demostró un nivel alto del uso de las TIC tienen con un nivel deficiente en la gestión administrativa, el 39.6% con una gestión administrativa regular y el 31.3% con una gestión administrativa eficiente. Esto indica que un mayor uso de las TIC está asociado con mejores niveles de gestión administrativa, aunque aún existe mejoras que hacer. Demuestra que incrementar el uso de las TIC no es suficiente; también es necesario enfocarse en la calidad del uso y en cómo se integran estas tecnologías en los procesos administrativos.

Si bien la mayoría se sitúa en niveles regulares, es crucial abordarlas para impulsar la eficiencia y la calidad en la gestión. La inversión en capacitación, actualización de procesos y promoción de una cultura de innovación son aspectos clave para potenciar el impacto positivo de las TIC en la gestión administrativa de la institución.

Objetivo específico 1: Determinar la incidencia de los componentes de sistema en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.

**Tabla 2**

Cruce entre componentes del sistema y gestión administrativa

		V2. Gestión administrativa			
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total
D1.V1. Componentes del sistema	Bajo	0	2	0	2
		0,0%	4,2%	0,0%	4,2%
	Medio	0	13	1	14
		0,0%	27,1%	2,1%	29,2%
	Alto	0	18	14	32
		0,0%	37,5%	29,2%	66,7%
Total	Recuento	0	33	15	48
	% del total	0,0%	68,8%	31,3%	100,0%

### Interpretación

Se observaron en los resultados, de acuerdo la tabla 2, de la totalidad del 100% de encuestados un 29.2% demostraron a medio uso de los componentes del sistema en la gestión administrativa. Indicaron que los componentes del sistema en la institución están funcionando de manera aceptable, pero no destacan por su eficiencia o innovación. Podría deberse a una falta de actualización de los sistemas, limitando su capacidad para optimizar los procesos administrativos. Aunque, el 66.7% demostraron un nivel alto de los componentes del sistema. Se sugiere realizar una evaluación detallada de los componentes del sistema para identificar áreas de mejora y actualizarlos según las necesidades actuales de la institución.

El 68.8% mencionaron tener una gestión administrativa regular. La alta proporción de gestión administrativa regular sugiere que los procesos y prácticas administrativas en la institución no están alcanzando su máximo potencial en términos de eficiencia y efectividad. En cambio, el 31.3% manifestaron tener una gestión administrativa eficiente, lo cual indica que cerca de un tercio de los encuestados que utilizan intensamente los componentes del sistema logran una gestión administrativa buena, demostrando una incidencia positiva considerable entre estas variables.

Por otro lado, en cuanto los componentes del sistema a un nivel bajo, se observa un 0% con un nivel deficiente en la gestión administrativa, un 4.2% con una gestión administrativa regular y un 0% con una gestión administrativa eficiente. El uso limitado de los componentes del sistema no conduce a una gestión administrativa eficiente ni deficiente, pero un pequeño porcentaje presenta una gestión administrativa regular. Este hallazgo destaca la necesidad de mejorar el uso y la integración de los componentes del sistema en la administración de la institución

En cambio, en cuanto a medio uso de los componentes del sistema, se observa un 0% con un nivel deficiente en la gestión administrativa, un 27.1% con una gestión administrativa regular y un 2.1% con una gestión administrativa eficiente. Los componentes del sistema no conducen a una gestión administrativa deficiente, pero la mayoría de los usuarios experimentan una gestión administrativa regular, y solo un pequeño porcentaje alcanza una gestión administrativa eficiente. Esto indica que, aunque hay algún beneficio en utilizar estos componentes de manera regular, se necesita un mayor y más efectivo uso para ver mejoras sustanciales.

Por último, los componentes del sistema a un nivel alto, se observaron un mayor porcentaje con la gestión administrativa. El 0% demostró un nivel alto de los componentes del sistema tienen con un nivel deficiente en la gestión administrativa, el 37.5% con una gestión administrativa regular y el 29.2% con una gestión administrativa eficiente. Se observó que, aunque un alto uso de los componentes del sistema mejora la gestión administrativa, aún existe una brecha considerable para alcanzar niveles óptimos de gestión. Se sugiere programas de desarrollo profesional en uso técnico de componentes del sistema para el mejor rendimiento en la administración.

Aun que un porcentaje considerable demostró un alto nivel de los componentes del sistema, existen muchos que lo manipulan de manera regular en la gestión, dando esto como un aspecto más a la problemática de la institución. Estos resultados demostraron un equilibrio entre la regularidad en los componentes del sistema y la gestión administrativa, con áreas de mejora identificadas en el uso de los sistemas y la necesidad de fortalecer la eficiencia administrativa.

Objetivo específico 2: Determinar la incidencia de los procesos del sistema en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.

**Tabla 3**

Cruce entre procesos del sistema y gestión administrativa

		V2. Gestión administrativa			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
D2.V1. Procesos del sistema	Bajo	0	1	0	1
		0,0%	2,1%	0,0%	2,1%
	Medio	0	13	2	15
		0,0%	27,1%	4,2%	31,3%
	Alto	0	19	13	32
		0,0%	39,6%	27,1%	66,7%
Total	Recuento	0	33	15	48
	% del total	0,0%	68,8%	31,3%	100,0%

### Interpretación

Se observaron en los resultados, de acuerdo la tabla 3, de la totalidad del 100% de encuestados un 31.3% demostraron a medio uso de los procesos del sistema en la gestión administrativa. El porcentaje calificado como regulares sugiere que la institución mantiene una operatividad estándar en sus procesos tecnológicos. Esto podría indicar una cierta estabilidad en la ejecución de tareas, pero también podría señalar una falta de innovación o eficiencia en la gestión de los procesos. Sin embargo, un 66.7% de los encuestados demostraron un nivel alto de los procesos del sistema, lo que implica que la mayoría está utilizando las herramientas tecnológicas de manera más efectiva y posiblemente mejorando la eficiencia y la calidad de la gestión administrativa.

El 68.8% mencionaron tener una gestión administrativa regular. El alto porcentaje de gestión administrativa calificada como regular sugiere que la institución enfrenta desafíos en la optimización de sus procesos administrativos. Esto podría ser resultado de una falta de actualización en las prácticas administrativas. En cambio, el 31.3% manifestaron tener una gestión administrativa eficiente, lo cual indica que existe un porcentaje considerable de encuestados que aún tienen dificultades para manejar los procesos de un sistema TIC con la gestión administrativa.

Asimismo, en cuanto los procesos del sistema a un nivel bajo, se observa un 0% con un nivel deficiente en la gestión administrativa, un 2.1% con una gestión administrativa regular y un 0% con una gestión administrativa eficiente. El uso limitado de los procesos del sistema no conduce a una gestión administrativa buena ni deficiente, pero un pequeño porcentaje presenta una gestión administrativa regular.

Por otro lado, en cuanto a medio uso de los procesos del sistema, no conduce a una gestión administrativa deficiente, pero presento un 27.1% de gestión administrativa regular y un 4.2% de gestión administrativa eficiente, sugiere que, aunque no esté directamente relacionada con deficiencias en la gestión administrativa, la mayoría de los usuarios experimentan una gestión administrativa que se considera regular. Solo un pequeño porcentaje de usuarios alcanza una gestión administrativa calificada como buena, lo que indica que existen áreas de mejora en la eficiencia y calidad de la gestión administrativa en la institución. Es importante destacar que, si bien los procesos del sistema no están asociados con deficiencias graves en la gestión, la prevalencia de una gestión administrativa regular podría indicar la necesidad de implementar medidas para elevar el estándar de la gestión en la institución.

Por último, los procesos del sistema a un nivel alto, se observaron un mayor porcentaje con la gestión administrativa. Esto significa que a un nivel alto en los procesos del sistema se demostró que nadie tuvo un nivel deficiente en la gestión administrativa, el 39.6% tuvo un nivel regular, y el 27.1% tuvo un nivel eficiente en la gestión administrativa. Esto implica que cuando los usuarios muestran un alto nivel en los procesos del sistema, tienden a experimentar una gestión administrativa más eficiente y efectiva en la institución. Es importante que se demostró la presencia de un porcentaje significativo de usuarios con una gestión administrativa regular, lo cual aún existen áreas de mejora en la optimización de los procesos administrativos.

En la tabla 3 se refleja una situación en la que la institución presenta un equilibrio entre la regularidad en los procesos del sistema y la gestión administrativa, con áreas de mejora identificadas en el uso de los procesos del sistema y la necesidad de fortalecer la eficiencia administrativa. La integración efectiva de los procesos del sistema en la gestión administrativos puede ser clave para mejorar la eficiencia y la competitividad de la institución en un entorno cada vez más digitalizado.

Objetivo específico 3: Determinar la incidencia del sistema de apoyo organizacional en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.

**Tabla 4**

Cruce entre sistema de apoyo organizacional y gestión administrativa

		V2. Gestión administrativa			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
D3.V1. Sistema de apoyo organizacional	Bajo	0	0	0	0
		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medio	0	12	5	17
		0,0%	25,0%	10,4%	35,4%
	Alto	0	21	10	31
		0,0%	43,8%	20,8%	64,6%
Total	Recuento	0	33	15	48
	% del total	0,0%	68,8%	31,3%	100,0%

#### Interpretación

Se observaron en los resultados, de acuerdo a la tabla 4, de la totalidad del 100% de encuestados un 35.4% demostraron a medio uso como sistema de apoyo organizacional en la gestión administrativa. El porcentaje significativo de nivel medio en el sistema de apoyo organizacional puede deberse a una falta de actualización o integración completa de herramientas tecnológicas que respalden eficazmente las operaciones administrativas. Esto podría implicar que la institución necesita invertir en la implementación de sistemas más avanzados o en la capacitación del personal para utilizar de manera óptima las herramientas existentes. Sin embargo, un 64.6% de los encuestados demostraron un nivel alto del sistema de apoyo organizacional, lo que implica que la mayoría está utilizando las herramientas tecnológicas en la gestión administrativa.

El 68.8% mencionaron tener una gestión administrativa regular. El nivel regular en la gestión administrativa podría indicar que existen áreas para optimizar los procesos internos, mejorar la coordinación entre departamentos para ventajas competitivas y fortalecer la toma de decisiones. Esto podría ser la necesidad de implementar medidas para elevar la calidad de la gestión administrativa y promover una cultura organizacional orientada a la eficiencia y la excelencia. En cambio, el 31.3%

manifestaron tener una gestión administrativa eficiente, lo cual indica que existe un porcentaje a una gestión eficiente y eficaz. Esto da entender que un porcentaje de los encuestados aún tienen dificultades para manejar las TIC como sistema de apoyo organizacional durante la gestión administrativa.

Del mismo modo, en cuanto el sistema de apoyo organizacional a un nivel bajo, se observa un 0% con un nivel deficiente en la gestión administrativa, un 0% con una gestión administrativa regular y un 0% con una gestión administrativa eficiente. La ausencia de usuarios con una calificación de gestión administrativa deficiente es alentadora, ya que indica que, en general, no se han identificado problemas graves de las TIC como sistema de apoyo organizacional en la gestión administrativa de la institución. Es importante no descuidar la vigilancia y mejora continua de los procesos.

Por otro lado, en cuanto a medio uso como sistema de apoyo organizacional, no conduce a una gestión administrativa deficiente, pero presenta un 25% de gestión administrativa regular y un 10.4% de gestión administrativa eficiente. Esto podría indicar que existen otros factores o variables que están contribuyendo positivamente a la eficacia de la gestión administrativa, contrarrestando el impacto potencialmente negativo del sistema de apoyo organizacional en un nivel regular. Es importante destacar que, aunque el sistema de apoyo organizacional no esté en su nivel más alto, la institución ha logrado mantener un equilibrio que le permite mantener una gestión administrativa regular.

Por último, el sistema de apoyo organizacional a un nivel alto, se demostró que nadie tuvo un nivel deficiente en la gestión administrativa, el 43.8% tuvo un nivel regular, y el 20.8% tuvo una gestión administrativa eficiente. El sistema de apoyo organizacional, al destacar que la ausencia de niveles deficientes en la gestión administrativa en esta situación puede ser relativo, lo cual indica que existen algunas deficiencias ya que no lo manipulan de manera eficaz.

Los resultados reflejan un equilibrio entre el sistema de apoyo organizacional y la gestión administrativa. Se destaca la necesidad de seguir fortaleciendo la gestión administrativa y promover una mayor integración de herramientas tecnológicas como sistema de apoyo organizacional y así potenciar la eficiencia y la efectividad en la institución.

Objetivo específico 4: Determinar la incidencia de la capacitación para el uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.

**Tabla 5**

Cruce entre capacitación para el uso de las TIC y gestión administrativa

		V2. Gestión administrativa			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
D4.V1. Capacitación para el uso de las TIC	Bajo	0	0	0	0
		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medio	0	8	8	16
		0,0%	16,7%	16,7%	33,3%
	Alto	0	25	7	32
		0,0%	52,1%	14,6%	66,7%
Total	Recuento	0	33	15	48
	% del total	0,0%	68,8%	31,3%	100,0%

#### Interpretación

Se observaron en los resultados, de acuerdo la tabla 5, de la totalidad del 100% de encuestados un 33.3% demostraron un nivel medio en capacitación para el uso de las TIC en la gestión administrativa. Este porcentaje podría indicar que existe una base de conocimientos aceptable en el personal, pero que aún se requiere mejorar la formación y el desarrollo de habilidades en el uso de tecnologías específicas. El personal está en proceso de capacitación, lo que puede traducirse en una mejora gradual en la eficiencia en el manejo de las TIC. Sin embargo, un 66.7% de los encuestados demostraron un nivel alto de capacitación para el uso de las TIC.

El 68.8% mencionaron tener una gestión administrativa regular. Este resultado podría reflejar cierta estabilidad en los procesos administrativos, pero también la necesidad de optimizar y modernizar algunas prácticas para alcanzar un nivel superior de eficiencia. En cambio, el 31.3% manifestaron tener una gestión administrativa eficiente, lo cual indica que existe un porcentaje considerable a una gestión eficiente y eficaz. Esto da entender que un porcentaje alto de encuestados que recibe capacitación para el uso de las TIC, pero no todos lo ponen en práctica para una buena gestión administrativa.

Por otra parte, con un bajo nivel en capacitación para el uso de las TIC, se observa un 0% con un nivel deficiente en la gestión administrativa, un 0% de nivel regular y un 0% con una gestión administrativa eficiente. La ausencia de usuarios con una calificación deficiente en la gestión administrativa es alentadora, ya que indica que no se han identificado problemas graves en la capacitación para el uso de las TIC en la gestión administrativa de la institución.

De manera similar, a medio nivel de capacitación para el uso de las TIC, no conduce a una gestión administrativa deficiente, pero presenta un 16.7% de gestión administrativa regular y un 16.7% de gestión administrativa buena, lo que indica que esta capacitación para el uso de las TIC tiene un impacto moderado en la calidad de la gestión administrativa en la institución de la investigación. A pesar de no alcanzar un nivel óptimo, la presencia de un porcentaje de gestión administrativa eficiente indica que existen aspectos positivos en la forma en que se manejan los procesos administrativos, a pesar de la presencia de ciertas limitaciones.

Por último, la capacitación para el uso de las TIC se encuentre en un nivel alto y que nadie haya mostrado un nivel deficiente en la gestión administrativa, junto con el 52.1% que tuvo un nivel regular y el 14.6% que tuvo una gestión administrativa eficiente, indica que esta dimensión desempeña un papel crucial en la calidad de la gestión en la institución de la investigación. La ausencia de niveles deficientes sugiere que aquellos con un alto nivel en la capacitación para el uso de las TIC tienden a mantener estándares aceptables en la gestión administrativa, con una proporción significativa alcanzando niveles eficientes. Reconocer y potenciar esta dimensión clave puede ser fundamental para mejorar la gestión administrativa en la institución y abordar de manera más efectiva los desafíos y necesidades identificados durante la investigación.

Los resultados de la tabla 5 sugieren que la institución de la investigación cuenta con una base sólida en términos de capacitación para el uso de las TIC, aunque existen áreas de mejora en la optimización del área gestión administrativa ya que muchos aún se encuentran a nivel regular. Es fundamental seguir fortaleciendo la capacitación del personal, revisar y mejorar el sistema administrativo, y buscar oportunidades para potenciar el uso eficiente de los sistemas existentes. La combinación de estos esfuerzos puede contribuir a una gestión más eficaz y a la mejora continua de la institución en su conjunto.

Para el análisis inferencial, se realizó la prueba de normalidad, contrastación de las hipótesis y regresión de acuerdo al orden de las variables y dimensiones. Por lo tanto, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 6**

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Uso de las TIC	,944	48	,024
Componentes del sistema	,925	48	,004
Procesos del sistema	,937	48	,013
Sistema de apoyo organizacional	,937	48	,013
Capacitación para el uso de las TIC	,969	48	,230
Gestión administrativa	,884	48	,000

Se trabajo con la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk ya que se observó que la muestra (gl) es igual a 48 servidores administrativos y esta no supera a los 50 para trabajar con otra prueba. La tabla 6, manifestó que la variable independiente y variable dependiente son de una distribución de datos no normal por lo que se trabajó con la regresión logística ordinal, dando como interpretación los siguientes datos:

Nivel de significancia: sig. = 0.05 = 5%, margen de error.

Regla de decisión:

$p > sig.$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$ .

$P < sig.$  se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ .

## Hipótesis General

**Ho.** El uso de las TIC no tiene incidencia en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.

**Ha.** El uso de las TIC si tiene incidencia en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.

**Tabla 7**

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	284,140			
Final	,000	284,140	29	,000

En la tabla 7, se observó que el valor de Chi-cuadrado es 284,140 y el sig. de 0,000 ( $\leq 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis general planteada y se rechaza la Ho, demostrando que el uso de las TIC si tiene incidencia en la gestión administrativa.

**Tabla 8**

El  $R^2$  de la hipótesis general

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,997
Nagelkerke	,999
McFadden	,906

De acuerdo a la conformidad de la prueba Pseudo  $R^2$  de Cox y Snell, se deduce que la variable uso de las TIC inciden en la gestión administrativa con un valor de 99.7%. No obstante, Nagelkerke determinó que el uso de las TIC incide en la gestión administrativa en un 99.9%. Estos resultados sugieren una fuerte incidencia significativa de las TIC en la gestión administrativa, con variaciones mínimas entre las distintas medidas de ajuste.

### Hipótesis específica 1

**Ho.** Los componentes del sistema no tienen incidencia en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.

**Ha.** Los componentes del sistema si tienen incidencia en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.

**Tabla 9**

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	255,180			
Final	,000	255,180	16	,000

En la tabla 9, se observó que el valor de Chi-cuadrado es 255,180 y el sig. = 0,000 ( $\leq 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 planteada y se rechaza la Ho, demostrando que los componentes del sistema si tienen incidencia en la gestión administrativa.

**Tabla 10**

El R<sup>2</sup> de la hipótesis específica 1

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,995
Nagelkerke	,997
McFadden	,813

De acuerdo a la conformidad de la prueba Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell, se deduce que D1.V1 inciden en la gestión administrativa con un valor de 99.5%. No obstante, Nagelkerke determinó que los componentes del sistema inciden en la gestión administrativa en un 99.7%. Se indica una fuerte influencia de los componentes del sistema en la gestión administrativa, con algunas variaciones, aunque todas señalan una incidencia significativa.

## Hipótesis específica 2

**Ho.** Los procesos del sistema no tienen incidencia en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.

**Ha.** Los procesos del sistema si tienen incidencia en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.

**Tabla 11**

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	248,069			
Final	125,691	122,378	16	,000

En la tabla 11, se observó que el valor de Chi-cuadrado es 248,069 y el sig. = 0,000 ( $\leq 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 planteada y se rechaza la Ho, demostrando que los procesos del sistema si tienen incidencia en la gestión administrativa.

**Tabla 12**

El R<sup>2</sup> de la hipótesis específica 2

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,922
Nagelkerke	,923
McFadden	,390

De acuerdo a la tabla 12, se deduce que los procesos del sistema inciden en la gestión administrativa con un valor de 92.2%. No obstante, Nagelkerke determinó que los procesos del sistema inciden en la gestión administrativa en un 92.3%. Estos resultados demuestran una incidencia significativa de los procesos del sistema en la gestión administrativa, aunque se presentan distintas variaciones.

### Hipótesis específica 3

**Ho.** El sistema de apoyo organizacional no tiene incidencia en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.

**Ha.** El sistema de apoyo organizacional si tiene incidencia en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.

**Tabla 13**

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	220,187			
Final	198,787	21,400	9	,011

En la tabla 13, se observó que el valor de Chi-cuadrado es 220,187 y el sig. = 0,011 ( $\leq 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3 planteada y se rechaza la Ho, demostrando que el sistema de apoyo organizacional si tiene incidencia en la gestión administrativa.

**Tabla 14**

El R<sup>2</sup> de la hipótesis específica 3

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,360
Nagelkerke	,360
McFadden	,068

De acuerdo a la tabla 14, se deduce que el sistema de apoyo organizacional incide en la gestión administrativa con un valor de 36% por Cox y Snell. No obstante, Nagelkerke determinó que incide en un 36% y por parte de McFadden, concluyó que inciden a un 6.8%. A pesar de que estos valores reflejan una incidencia del sistema de apoyo organizacional en la gestión administrativa, la magnitud de esta incidencia es relativamente baja en comparación con otros que se mencionaron anteriormente.

Esta baja magnitud de la incidencia puede deberse a varios factores, como la complejidad de las interacciones entre el sistema de apoyo organizacional y la gestión administrativa, la presencia de otras variables no consideradas en el estudio que también inciden en la gestión, o incluso limitaciones en la medición de las variables analizadas.

De acuerdo con los resultados obtenidos, una parte significativa de los encuestados indicó el poco uso de aplicaciones móviles para mejorar los procesos administrativos. Estos participantes expresaron no existe un uso frecuente de sistemas que apoyen a la organización y puedan cumplir con las expectativas y necesidades que estén requiriendo.

Por otro lado, un grupo de encuestados valoró estos sistemas como funcionales y adecuados para almacenar y compartir información. Además, una parte considerable de los encuestados opinó que el uso intensivo de estos sistemas proporciona una ventaja competitiva frente a otras instituciones. Esto sugiere que, aunque hay disparidad en las opiniones sobre la efectividad del sistema de apoyo organizacional, muchos reconocen la insuficiencia para los procesos administrativos que se requieren.

Aunque, se observa por una baja magnitud de la incidencia del sistema de apoyo organizacional en la gestión administrativa, puede también estar influenciada por la percepción y la eficacia de otros sistemas y procesos tecnológicos utilizados en la facultad.

Es relevante considerar estas respuestas en conjunto con los resultados de la investigación para comprender mejor la dinámica entre el sistema de apoyo organizacional, analizar el empleo de las TIC y la administración en la institución para identificar áreas de mejora y posibles intervenciones que fortalezcan el impacto del sistema de apoyo organizacional en la gestión administrativa.

#### Hipótesis específica 4

**Ho.** La capacitación para el uso de las TIC no tiene incidencia en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.

**Ha.** La capacitación para el uso de las TIC si tiene incidencia en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.

**Tabla 15**

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 4

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	247,258			
Final	208,882	38,377	15	,001

En la tabla 15, se observó que el valor de Chi-cuadrado es 247,258 y el sig. = 0,001 ( $\leq 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4 planteada y se rechaza la Ho, demostrando que la capacitación para el uso de las TIC si tiene incidencia en la gestión administrativa.

**Tabla 16**

El R<sup>2</sup> de la hipótesis específica 4

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,550
Nagelkerke	,551
McFadden	,122

De acuerdo a la tabla 16, se deduce que la capacitación para el uso de las TIC incide en la gestión administrativa con un valor de 55% por Cox y Snell. No obstante, Nagelkerke determino que el sistema de apoyo organizacional incide en la gestión administrativa en un 55.1% y por parte de McFadden, concluyo que inciden a un 12.2%. Se indica que la capacitación para el uso de las TIC tiene una incidencia relativa en la gestión administrativa, con una magnitud moderada según Cox y Snell y Nagelkerke, pero menor según McFadden.

La baja magnitud de la incidencia de la capacitación en TIC en la gestión administrativa puede deberse a varios factores, como la calidad de los programas de capacitación, la efectividad de la implementación de las habilidades adquiridas en el trabajo diario, y la influencia de otros aspectos organizacionales en la gestión administrativa.

Según los resultados obtenidos, numerosos encuestados opinaron que el acceso a sitios web con contenido no relacionado con el trabajo dentro de la institución es bastante restringido. Además, también se señaló que la participación en actividades de capacitación, por parte de la organización, sobre las últimas tendencias en las TIC para mejorar su trabajo como personal administrativo es baja. Esta falta de capacitación puede limitar el desarrollo de habilidades necesarias para un desempeño óptimo en sus funciones.

Por otra parte, algunos encuestados valoraron a medio participación a programas de formación disponibles para el personal administrativo en el uso de las TIC. Estos programas incluyen entrenamiento sobre el empleo de nuevas tecnologías por parte de la institución, orientados a mejorar su desempeño laboral. A pesar de esta percepción regular, existe un reconocimiento de la importancia de tales capacitaciones para la actualización y mejoramiento continuo de habilidades tecnológicas.

Finalmente, una parte considerable de los encuestados considera esencial la manipulación responsable de las TIC dentro de su entorno laboral. Esta perspectiva resalta lo anteriormente mencionado sobre el acceso a contenido no laboral, por lo que se afirma que los servidores administrativos manejan responsablemente las TIC dentro de la institución.

Es recomendable que la institución implemente un plan de mejora en el acceso y la calidad de los programas de capacitación en TIC para el personal administrativo. Esto podría incluir el aumento de las oportunidades de formación sobre tendencias emergentes en tecnologías, así como el fomento de un uso responsable de las TIC. Al mejorar estas áreas, la institución puede optimizar el rendimiento del personal y mantener la competitividad en un entorno laboral en constante evolución.

#### IV. DISCUSIÓN

En este capítulo se discuten los principales resultados obtenidos en la investigación, organizados por cada objetivo específico planteado del uso de las TIC y su incidencia en gestión administrativa de la facultad tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.

El objetivo general fue determinar la incidencia del uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024; de la cual, los datos mostrados en la tabla 1, muestra el 70.8% manifestaron un alto uso de las TIC; a diferencia del 31.3% confirmó una gestión administrativa eficiente. Asimismo, los datos observados de la tabla 7, se descubrió un valor sig. = 0,000 (sig. <0,05); por lo tanto, se acepta la hipótesis general planteada y se rechaza la Ho. De la misma manera, el valor de Pseudo R2, se determinó que el uso de las TIC incide a un 99.7% en la gestión administrativa por Cox y Snell y para Nagelkerke, tiene una incidencia de 99.9%. Estos resultados demostraron que el uso de las TIC si tiene incidencia significativa alta en la gestión administrativa.

De acuerdo a estos resultados, se presenta la similitud de los hallazgos de Chaparro (2022) ya que demuestra en sus resultados que el uso de las TIC se relaciona positivamente en la gestión administrativa con un valor de sig. de 0,000 menor de 0.05. Del mismo modo, destacando la importancia de adoptar los componentes informáticos, implementar estos sistemas, apoyar estos sistemas en la organización y capacitarse para el uso de las TIC para optimizar la administración y ofrecer un servicio superior al usuario.

Por otro lado, Rodriguez (2021) tuvo resultados que se asemejan en esta investigación, ya que su objetivo fue describir el uso de las TIC y la gestión de una empresa de transportes de servicios públicos. De la cual, concluyó que el 80% considera que el uso de las TIC ha mejorado significativamente la eficiencia en la gestión y el 90% que los sistemas de información facilitan en la toma de decisiones. Estos resultados comprobaron que la manipulación de las TIC mejora la eficiencia operativa de la gestión y proporciona datos cruciales para la toma de decisiones.

De la misma manera, Martínez (2020) tuvo como objetivo, determinar la relación significativa entre la integración de las TIC con la gestión académica y la gestión administrativa. obtuvo como resultados de significancia  $p=0,000$  menores a 0,05,

mostrando que la integración de las TIC tiene una relación alta con la gestión académica y la gestión administrativa. Por último, Lopez (2022) demostró en su investigación una relación significativa y a un nivel positivo fuerte entre el uso de las TIC y la gestión administrativa.

Por consecuencia, los datos mostrados dan por confirmar la teoría de Alvarado (2022), quien comparte que las TIC son una infraestructura fundamental para la gestión y manipulación de datos en la era digital. Además, que menciona a las TIC flexibles y manipulables para cualquier otro ámbito laboral. Esto subraya la importancia del uso de las TIC para mejorar la eficiencia administrativa en instituciones educativas. También, se asocia a la teoría de Martínez et al. (2020) quien expresa a las TIC como el desarrollo y uso generalizado. Esto significa que estas tecnologías pueden adaptarse a diferentes necesidades y sectores, facilitando la gestión de datos y mejorando la toma de decisiones en diversos contextos.

Finalmente, se apoyan a la teoría de Espinosa & Cevallos (2022), que mencionan las TIC son esenciales para que una organización pueda realizar análisis informados, gestionar eficientemente sus operaciones y abordar con precisión sus desafíos para desarrollar soluciones efectivas.

Estas coincidencias significativas en diferentes estudios sobre el impacto positivo y significativo del empleo de las TIC en la administración, tanto en instituciones educativas como en empresas de servicios públicos, destacando la mejora en la eficiencia operativa, la toma de decisiones y la importancia de integrar y capacitarse en estas tecnologías.

En respecto al primer objetivo específico, que fue determinar la incidencia de los componentes del sistema en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024; se aprecian los resultados de la tabla 2, del cual el 66.7% demostraron un nivel alto en los componentes del sistema y por parte de gestión administrativa el 31.3% manifestó eficiente. De la misma manera, la tabla 9, se descubrió un valor sig. = 0,000 (sig. <0,05); por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 planteada y se rechaza la Ho. De la misma manera, el valor de Pseudo R<sup>2</sup>, se determinó que los componentes del sistema inciden a un 99.5% en la gestión administrativa por Cox y Snell y para Nagelkerke, tiene una incidencia de 99.7%.

Estos resultados demostraron que los componentes del sistema si tienen incidencia significativa alta en la gestión administrativa.

Los resultados obtenidos, demuestran una semejanza con los datos obtenidos de Rojas & Yañez (2020); concluyeron un nivel alto expuesto de 91% del personal administrativo con los componentes del sistema. Por otro lado, Guillermo et al. (2022) tuvo como objetivo evaluar el nivel en el que la eficiencia de la gestión administrativa se optimiza por el uso de las TIC; concluyó que las TIC internas persiste un nivel medio de frecuencia en los componentes del sistema con la gestión administrativa de la organización. En cambio, Quizpilema & Cárdenas (2022) determino indagar el uso de las herramientas informáticas en los servicios que prestan los GADs parroquiales; de la cual concluyó que el grado de utilización de las herramientas tecnológicas es limitado al intercambiar documentos de los usuarios y formación del personal administrativo, presentando como causa la falta de innovación.

Los datos obtenidos muestran una relación con la teoría de Vilppola et al. (2022), quienes manifiestan a los componentes del sistema como recursos hardware, software, redes y datos, de las cuales brindan apoyo en las labores, la planificación y el desarrollo profesional; estos componentes optimizan el desempeño laboral dentro de una organización ya que pueden asegurar la coherencia y precisión de los datos o hasta la efectividad en recursos o actividades administrativas. En última instancia, se basa a la teoría de Quiñonez et al. (2021) quienes mencionan que las organizaciones necesitan la tecnología para automatizar tareas, optimizar la gestión, disminuir la carga administrativa y utilizar el tiempo de manera más eficiente.

Los resultados indican coincidencias en los estudios sobre la influencia significativa de los componentes del sistema en la gestión administrativa, mostrando resultados similares en la mejora de la eficiencia y optimización del desempeño laboral mediante el uso de hardware, software, redes y datos, aunque algunos estudios identifican niveles de frecuencia y uso variables debido a la falta de innovación en ciertas áreas.

En respecto al segundo objetivo específico, que fue determinar la incidencia de los procesos del sistema en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024; se aprecian los resultados de la tabla 3, del cual el 66.7% demostraron un nivel alto en los procesos del sistema y por parte de gestión administrativa el 31.3% manifestó eficiente. De la misma manera, la tabla 11, se

descubrió un valor sig. = 0,000 (sig. <0,05); por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 planteada y se rechaza la Ho. De la misma manera, el valor de Pseudo R2, se determinó que los componentes del sistema inciden a un 92.2% en la gestión administrativa por Cox y Snell y para Nagelkerke, tiene una incidencia de 92.3%. Estos resultados demostraron que los procesos del sistema si tienen incidencia significativa alta en la gestión administrativa.

Esta información infiere a los resultados demostrados por Guillermo et al. (2022) quien mencionó influencia moderada en su investigación. Los procesos del sistema son manipulados en la organización por medio correos institucionales, acceso internet y entre otros. Sin embargo, existe resistencia al cambio por parte del personal para manipularlos, por lo que genera disconformidad y mala calidad. A diferencia de Rojas & Yañez (2020), quienes determinaron en uno de sus objetivos era determinar el efecto del uso de las TIC por dimensiones en la gestión administrativa en las instituciones educativas de la investigación; concluyeron que los procesos del sistema se ubican a un nivel alto representado por el 87% en relación con la gestión administrativa. Esto indica que esta dimensión tiene una influencia significativa en la gestión, lo cual mejora el servicio y hace más eficiente el trabajo dentro de la organización.

Esto comprueba la teoría de Fiorini & Gupta (2021), quienes mencionan a los procesos del sistema medios y utilidades empleadas para el procesamiento, gestión y difusión de información relacionada con elementos tecnológicos como computadoras, teléfonos, tablets, etc. De la misma forma, ayudan para el proceso de los datos desde un principio hasta con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos. Asimismo, se complementa con la teoría de Martínez et al. (2020), quienes mencionan que las tecnologías han cambiado los métodos de producción, la productividad y el flujo del trabajo, permitiendo el surgimiento y la proliferación del mundo digital.

Los estudios y teorías previas confirmando que las TIC muestran procesos que fortalecen y apoyan mucho con la gestión de una organización, asiéndolo más efectiva y brindando mejores resultados, pero también subrayan la importancia de una integración efectiva que contemple la capacidad del servidor administrativo.

En respecto al tercer objetivo específico, que fue determinar la incidencia del sistema de apoyo organizacional en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024; se aprecian los resultados de la tabla 4, del cual el 64.6% demostraron un nivel alto del sistema de apoyo organizacional y por parte de gestión administrativa el 20.8% manifestó eficiente. De la misma manera, la tabla 13, se descubrió un valor sig. = 0,011 (sig. <0,05); por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3 planteada y se rechaza la Ho. De la misma manera, el valor de Pseudo R2, se determinó que el sistema de apoyo organizacional incide a un 36% en la gestión administrativa por Cox y Snell y de igual forma para Nagelkerke. Estos resultados demostraron que el sistema de apoyo organizacional si tienen incidencia en la gestión administrativa, pero es relativamente baja.

Estos datos coinciden a la investigación de Achahuanco (2023), quien tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa con el uso de las TIC; de la cual concluyo un bajo porcentaje de correlación entre ambas variables. Estos resultados, reflejados en las dimensiones estudiadas de organización y control con valores de 0.406 y 0.513 en relación del uso de las TIC, indican que los sistemas de apoyo organizacional no funcionan adecuadamente, lo que puede complicar la organización de tareas y la supervisión efectiva de procesos y actividades dentro de la institución.

Por otra parte, estos resultados son diferentes a la investigación de Flores (2019), quien determino en uno de sus objetivos específicos determinar la relación entre el uso de las TIC en gestión y la gestión administrativa; concluyó que existe una relación significativa alta, directamente proporcional y positiva. Esto indica que los sistemas de apoyo organizacional están funcionando relativamente bien para la organización de su estudio.

Estos datos muestran diferencia a lo que se menciona en la teoría de Li (2021), en donde indica que la aplicación de sistemas en actividades administrativas facilita la toma de decisiones y asegura la uniformidad en la generación de datos. De la misma manera, Chamorro et al. (2021), que menciona al sistema de apoyo organizacional como un conjunto de sistemas de información que ayudan a las organizaciones en sus procesos internos, como la toma de decisiones, la coordinación de actividades y la gestión de recursos.

Por lo que se observar en otras investigaciones y teorías, se revela coincidencias en la incidencia del sistema de apoyo organizacional en la gestión administrativa, mostrando que, aunque este sistema tiene una incidencia, su impacto es relativamente bajo. Los estudios coinciden en que el sistema de apoyo organizacional puede mejorar la organización de tareas y la supervisión de procesos, pero su efectividad varía, con algunos encontrando una relación baja y otros una relación significativa alta, lo que sugiere diferencias en la implementación y uso de estos sistemas. Es crucial que estos sistemas se integren de manera que realmente apoyen los procesos internos, la toma de decisiones y la coordinación de actividades, para maximizar su impacto positivo en la organización.

En respecto al cuarto objetivo específico, que fue determinar la incidencia de la capacitación para el uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024; se aprecian los resultados de la tabla 5, del cual el 66.7% demostraron un nivel alto de capacitación para el uso de las TIC y por parte de gestión administrativa el 31.3% manifestó eficiente. De la misma manera, la tabla 15, se descubrió un valor sig. = 0,001 (sig. <0,05); por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4 planteada y se rechaza la  $H_0$ . De la misma manera, el valor de Pseudo R<sup>2</sup>, se determinó que la capacitación para el uso de las TIC incide a un 55% en la gestión administrativa por Cox y Snell y por parte de Nagelkerke es 55.1%. Estos resultados demostraron que la capacitación para el uso de las TIC si tienen incidencia en la gestión administrativa, pero es relativamente moderada.

Estos resultados tienen una ligera similitud aproximada con los datos de Rojas & Yañez (2020), quienes demostraron que la capacitación para el uso de las TIC se encuentra a un nivel alto en la gestión administrativa, con un valor de 61% . Por otro lado, se afirma con la investigación de Martínez (2020), quien descubrió que existe una relación significativa entre las competencias de las TIC, con un valor de  $p=0,000$ . Por la que concluyo, una adecuada gestión de capacitaciones en el uso de las TIC conlleva a la mejora del desarrollo y fortalecimiento de las competencias digitales.

Se relaciona con la teoría de Pinto-Sudario & Plaza-Andrade (2020), que mencionan a la capacitación del uso de las TIC como un proceso de formación, en donde se busca dotar a las personal habilidades técnicas para integrar eficazmente a las TIC. Asimismo, se relaciona con la teoría de Wen et al. (2021), quien menciona que las TIC afectan el desempeño laboral, al manipular el funcionamiento total de estos

factores, se puede demostrar el funcionamiento efectivo de la gestión y promover prácticas más sostenibles en diferentes organizaciones. Del mismo modo Quiñonez et al. (2021) indicó en su investigación que, la efectividad de estos componentes depende de la innovación y la formación del personal, lo que implica que las instituciones deben invertir en capacitación y actualización tecnológica para maximizar los beneficios.

Los datos demuestran coincidencias en la incidencia de la capacitación para el uso de las TIC en la gestión administrativa, indicando que, aunque la incidencia es moderada, una adecuada capacitación mejora el desarrollo y fortalecimiento de competencias digitales. Los estudios coinciden en que la capacitación está a un nivel alto y que su efectividad depende de la formación y actualización tecnológica del personal, promoviendo un desempeño laboral más eficiente y sostenible en las organizaciones.

La investigación fue desarrollada de tipo aplicada y de nivel explicativo causal, ya que se busca proponer soluciones viables y puedan ponerlas en práctica. En cuanto al nivel, se busca identificar las causas que influyen en el uso de las TIC en la gestión administrativa (D'Aquino & Barrón, 2020). Además de ofrecer conocimiento para futuras investigaciones, proporciona datos concretos para enfrentar desafíos prácticos, permitiendo la aplicación directa de los resultados obtenidos en la práctica. Del mismo modo, por ser causal, proporciona una comprensión más profunda de los factores que influyen en el fenómeno estudiado, lo que puede llevar a la identificación de soluciones más efectivas y a la toma de decisiones informadas. En otro aspecto, es de diseño no experimental porque no se manipuló ninguna variable en el desarrollo natural de los eventos (Torales & Barrios, 2023). Esto apoya la comprensión de fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, sin manipulación de variables, lo que permite obtener datos realistas y contextuales. Por último, es de corte transversal ya que se desarrolla en un determinado tiempo (D'Aquino & Barrón, 2020). Por lo que podría limitar en observar cambios a lo largo del tiempo, sin embargo, al estudiar en un tiempo determinado, apoyan la identificación de asociaciones y patrones entre variables en un momento específico.

## V. CONCLUSIONES

En primer lugar, se determinó la incidencia del uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024. Esto se demostró con un 70.8% de uso alto de las TIC y un 31.3% que confirmó una gestión administrativa eficiente; por un valor de sig. = 0,000 (sig. <0,05), se reflejó con una magnitud de 99.7% según Cox y Snell, y por Nagelkerke es de 99.9%.

En segundo lugar, se determinó la incidencia de los componentes del sistema en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024. Esto se demostró con un 66.7% de uso alto de los componentes del sistema y un 31.3% que confirmó una gestión administrativa eficiente; por un valor de sig. = 0,000 (sig. <0,05), se reflejó con una magnitud de 99.5% según Cox y Snell, y para Nagelkerke, tiene una incidencia de 99.7%.

En tercer lugar, se determinó la incidencia de los procesos del sistema en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024. Esto se demostró con un 66.7% de uso alto en los procesos del sistema y un 31.3% que confirmó una gestión administrativa eficiente; por un valor de sig. = 0,000 (sig. <0,05), se reflejó con una magnitud de 92.2% según Cox y Snell, y para Nagelkerke, tiene una incidencia de 92.3%.

En cuarto lugar, se determinó la incidencia del sistema de apoyo organizacional en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024. Esto se demostró con un 64.6% de uso alto como sistema de apoyo organizacional y un 20.8% que confirmó una gestión administrativa eficiente; por un valor de sig. = 0,011 (sig. <0,05), se reflejó con una magnitud de 36% según Cox y Snell, y de igual manera para Nagelkerke.

En quinto lugar, se determinó la incidencia de la capacitación para el uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024. Esto se demostró con un 66.7% a un nivel alto de capacitación para el uso de las TIC y un 31.3% que confirmó una gestión administrativa eficiente; por un valor de sig. = 0,001 (sig. <0,05), se reflejó con una magnitud de 55% según Cox y Snell, y para Nagelkerke, tiene una incidencia de 55.1%.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda seguir con un monitoreo constante del uso de las TIC para la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica, ya que inciden de manera significativa, mediante la recopilación de datos obtenidos y la evaluación de indicadores clave de desempeño. Esto permitirá medir el impacto de las TIC a lo largo del tiempo y realizar ajustes necesarios. Además, se sugiere que futuros investigadores adopten un enfoque combinado que integre métodos cuantitativos y cualitativos para lograr una comprensión más profunda de la influencia de las TIC. Esta recomendación se basa en estudios previos presentes y como el de los investigadores Pastor (2022) y Zaa (2022), que demuestran la importancia de mantener un nivel adecuado en el manejo de las TIC.

De acuerdo a los componentes del sistema, se recomienda continuar con la adquisición de componentes del sistema actualizados, dado que se ha encontrado una incidencia muy alta en su efectividad. Los datos indican que, a mayor uso de estos componentes, se genera una gestión administrativa mucho más eficiente. Esta recomendación se basa en estudios previos y otros que demuestran la relación entre los componentes del sistema y la mejora en la gestión administrativa como el investigador Pastor (2022).

De acuerdo a los procesos del sistema, se recomienda seguir brindando motivación al personal para participar en capacitaciones sobre el uso de tecnologías en la gestión administrativa, ya que se ha encontrado una incidencia muy alta en su efectividad. La formación continua de los servidores administrativos contribuirá a la reducción de la carga laboral y de los atrasos en la presentación de trabajos. Esta recomendación se basa en estudios previos y otros que demuestran la relación positiva fuerte de la integración de las TIC en la gestión administrativa, como el caso de Lopez (2022).

De acuerdo al sistema de apoyo organizacional, se recomienda al personal directivo implementar sistemas de apoyo organizacional que cumplan con las expectativas y necesidades requeridas. Además, se sugiere identificar y analizar, mediante la técnica FODA, en detalle las dificultades dentro de la organización relacionadas con la manipulación de las TIC, con el fin de mejorar la toma de decisiones y la automatización de procesos administrativos. Esta recomendación se basa en estudios previos que resaltan la importancia de un sistema de apoyo organizacional

en procesos administrativos, como la teoría de Li (2021) e investigación de Rojas & Yañez (2020)

Para mejorar la gestión administrativa en la Facultad Tecnológica, se recomienda desarrollar un plan de capacitación personalizado que facilite el uso efectivo de las TIC. Este plan debería proporcionar al personal las habilidades necesarias para manejar las nuevas tecnologías de manera eficiente y responsable. Fortalecer a los servidores administrativos en el uso adecuado de las TIC permitirá sacar el máximo provecho de los componentes del sistema ya adquiridos en la institución. Esta recomendación se basa en estudios previos que demuestran la importancia de la capacitación continua en tecnologías para aumentar la eficiencia y eficacia administrativa, como la teoría de Wen et al. (2021).

## REFERENCIAS

- Achahuanco Villogas, J. L. (2023). Gestión administrativa y uso de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) en dos instituciones educativas del distrito de la Molina, 2021 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. In EVSOS (Vol. 2, Issue 1). <https://bit.ly/3JEg46J>
- Agudelo, M., Chomali, E., Suniaga, J., Núñez, G., Jordán, V., Rojas, F., Negrete P., J. F., Bravo, J., Bertolini, P., Katz, R., Callorda, F., & Jung, J. (2020). Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al COVID-19. <https://bit.ly/3QnZGLH>
- AlMulhim, A. F. (2023). The impact of administrative management and information technology on e-government success: The mediating role of knowledge management practices. *Cogent Business and Management*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2202030>
- Alvarado, L. (2022, July 31). ¿Qué son las TIC y cuál es su importancia? Poliverso. <https://acortar.link/aPt6zL>
- Anaya Flores, L. A. (2023). Uso de la tecnología de la información y comunicación en la gestión pública de una municipalidad provincial de Cajamarca, 2023 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123277>
- Apoyo consultoría. (2021). Agenda Digital para el Perú 2021 - 2026. <https://bit.ly/3JYEoAJ>
- Astete Huishuita, A., Changllo Calle, F., Ramos Quispe, M., & Román Urdánegui, J. (2021). “PLAN ESTRATÉGICO PARA TECHNOTECH 2020-2024” [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. <https://hdl.handle.net/11354/3172>
- Burbano Ronquillo, M. B., Villacrés Jínez, P. E., & Rodríguez Benavides, M. L. (2021). La influencia de las TICs en los procesos de gestión administrativa de instituciones de educación superior. *Sinergias Educativas*, E(1), 1–14. <https://orcid.org/0000-0003-2521-7356>
- Chamorro, J., Vernaza, G., & Morales, M. (2021). Estrategias de mercadeo: una mirada desde los sistemas de información gerencial. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, E44, 306–314. <https://bit.ly/3VKdwKc>

- Chaparro Flores, O. W. (2022). Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICS) y su Relación en la Gestión Administrativa del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad de Coronel Portillo - 2019 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5705>
- D'Aquino, M., & Barrón, V. (2020). Proyecto y metodología de la investigación (Maipue, Ed.; 1st ed., Vol. 1ra). Editorial Maipue. <https://acortar.link/JrAMDs>
- Demur, S. (2022). Las tecnologías de la información y de la comunicación como herramienta de planificación y gobernanza : caso del sistema de transporte del Área Metropolitana de Santiago [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Chile]. <https://doi.org/10.7764/tesisUC/GEO/64786>
- Espinosa Tigre, R. M., & Cevallos Jiménez, P. F. (2022). Las tics en la gestión de los procesos administrativos en los establecimientos de educación media. *AlfaPublicaciones*, 4(3), 245–265. <https://doi.org/10.33262/ap.v4i3.259>
- Espíritu Martínez, Y. N., Barrantes Santos, F. E., & Siguas Chavarria, P. (2022). La integración de las TIC en la educación superior: Aprendizajes a partir del contexto covid-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 4260–4277. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2162](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2162)
- Fiorini, Michele., & Gupta, Natalie. (2021). *ICT Solutions and Digitalisation in Ports and Shipping*. Institution of Engineering & Technology.
- Flores Vidal, V. (2019). Uso de las TIC y la Gestión administrativa en instituciones educativas – RED 11 Chorrillos. - UGEL 07, 2019. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41487>
- 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*, 1(33), 52–63. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i33.9608>
- Gossling, S. (2021). Technology, ICT and tourism: from big data to the big picture. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(5), 849–858. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1865387>

- Guillermo Chuc, G., Alcocer Martínez, F. R., Llanes Chiquini, C. M., & Pérez Canul, C. A. (2022). The influence of ICTsin administrative and accounting management in a mexican company. *South Florida Journal of Development*, 3(2), 1809–1818. <https://doi.org/10.46932/sfjdv3n2-016>
- Iglesias Moreira, C. (2022). Herramientas digitales para la gestión pública: una aproximación acerca del uso de sistemas de información en el Sistema Nacional Integrado de Salud [Tesis de grado, Universidad de la República (Uruguay)]. <https://bit.ly/49VX6U6>
- Ledesma Pérez, F. E., & Ramírez Valladares, C. O. (2024). Capítulo 5: Análisis de datos. In *Epistemología y métodos de la investigación en educación* (pp. 157–202). Fondo Editorial de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago, Jesús María Semprum (UNESUR). <https://doi.org/10.59899/epis-met-c5>
- Li, S. (2021). Application of Computer Technology in Administrative Management. *Journal of Physics. Conference Series*, 1769(1), 12074. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1769/1/012074>
- Lopez Gomez, H. E. (2022). Uso de TIC's y gestión administrativa en el personal de la Unidad Ejecutora 010 de la VIII DIRTEPOL, Huancayo – 2021 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://bit.ly/4a1PaR0>
- Lorenzón, E. (2020). *Sistemas y Organizaciones: Parte I: Teoría General de Sistemas Aplicada. Parte II: Las organizaciones. Su funcionamiento como sistema.* <https://doi.org/10.35537/10915/99629>
- Losada Sierra, M. (2020). La administración científica de la educación y la condición contingente del ser humano. *Educação & Sociedade*, 41. <https://doi.org/10.1590/es.227542>
- Mariño, C. (2021, January 13). Proceso administrativo. LinkedIn. <https://bit.ly/4deetCd>
- Martínez Álvarez, E. (2020). Integración de las tecnologías de la información y la comunicación y su relación con la gestión académica y gestión administrativa en instituciones educativas colombianas – 2020 [Tesis de doctor, Universidad Norbert Wiener]. <https://bit.ly/4bbPYUv>
- Martínez, R., Palma, A., & Velásquez, A. (2020). Revolución tecnológica e inclusión social Reflexiones sobre desafíos y oportunidades para la política social en

- Montano Mendoza, F. E. (2022). Gestión administrativa y el uso de las TIC's en una entidad educativa de Lima, 2021 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82792>
- Murillo-Nevarez, S. A., & Armas, E. V. (2023). TICS y gestión académica en las instituciones de educación superior. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 7(13), 2–12. <https://doi.org/10.46296/yc.v?i>
- Nordmark, S., Lindberg, I., & Zingmark, K. (2022). “It’s all about time and timing”: nursing staffs’ experiences with an agile development process, from its initial requirements to the deployment of its outcome of ICT solutions to support discharge planning. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 22, 1–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12911-022-01932-4>
- OECD. (2018). Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation. OECD. <https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>
- ONU. (2023a, May 10). Las tecnologías digitales son una herramienta para ayudar a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Noticias ONU. <https://bit.ly/3xSLTGp>
- ONU. (2023b, October 26). Un nuevo órgano consultivo aprovechará la inteligencia artificial para potenciar el desarrollo sostenible. Noticias ONU. <https://bit.ly/4baq03E>
- Ordóñez Parra, J., Cárdenas Muñoz, J., Cuadrado Sánchez, G., & Zamora Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 1–10. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Pacheco Barreto, D. F. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 7(1), 6697–6712. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4918](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918)
- Pastor Ferrer, V. A. (2022). Uso de las TIC y la efectividad de la gestión de proyectos electromecánicos rurales, Lima 2021 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84262>

- Peralta Roncal, L. E., Gaona Portal, M. del P., Luna Acuña, M. L., & Bazán Linares, M. V. (2023). Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en educación secundaria: Una revisión sistemática. *Revista Andina de Educación*, 7(1), 000711. <https://doi.org/10.32719/26312816.2023.7.1.1>
- Perez, R., Seca, M. V., & Perez, L. (2020). Metodología de la investigación científica (Editorial Maipue, Ed.; 1st ed., Vol. 1). Editorial Maipue. <https://acortar.link/KVzb6J>
- Pinto-Sudario, G. C., & Plaza-Andrade, J. N. (2020). Determinar la necesidad de capacitación en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para la formación docente. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(1), 169–181. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.1.426>
- Quiñonez Quiñonez, G. I., Quiñonez Quiñonez, V. J., Manchay Orbea, C. A., & Ulloa Espinoza, C. M. (2021). Importancia de las TIC en los procesos administrativos, de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. *56*, 2467–2481. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2524>
- Quizpilema Pichizaca, J. T., & Cárdenas Muñoz, J. (2022). Influencia de las TIC para mejorar la gestión administrativa en los GADs parroquiales del cantón Cañar. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 6(45), 23–32. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss45.2022pp23-32>
- Rodriguez Sanchez, F. (2021). Uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la gestión de la empresa de transportes de servicios público ICARO Inversionistas S.A., Trujillo, 2017 [Tesis de título profesional, Universidad Católica los Angeles Chimbote]. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/19631>
- Rojas Cotrina, N. M., & Yañez Portal, N. O. (2020). Uso de Tecnologías de Comunicación e Información y su Efecto en la Gestión Administrativa en Institutos de Educación Superior; Cajamarca [Tesis de título profesional, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65058>
- Sánchez, E. (2020, August 24). Teoría de la elección racional: ¿Cómo de lógicas son nuestras decisiones? *La Mente Es Maravillosa*. <https://bit.ly/3we6Mve>
- Sharma, U., & Lowe, A. (2023). Change agents' enactment of management control systems: shaping strategic change in a telecommunications organisation.

- Qualitative Research in Accounting and Management, 20(2), 229–256.  
<https://doi.org/10.1108/QRAM-06-2021-0104>
- Soto Deza, N. (2024). RVI N°095-2024-VI-UCV Aprueba actualización articulación de áreas de investigación con líneas RSU y ODS.
- Sulistiawaty, T., Surahman, F., Puspaningrum, I. I., & Wicaksono, Y. (2021). The Impact of Knowledge Management, Administrative Management, Information Technology for E-Government Success. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, 25(4), 12728–12741.
- Tejada Arana, A. A. (2021). El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización del sistema de administración de justicia en el Perú. *Dialnet*, 19(27), 333–346. <https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.69>
- Torales, J., & Barrios, I. (2023). Diseño de investigaciones: algoritmo de clasificación y características esenciales. *Medicina Clínica y Social*, 7(3), 210–235. <https://doi.org/10.52379/mcs.v7i3.349>
- Tutz, G. (2021). Hierarchical Models for the Analysis of Likert Scales in Regression and Item Response Analysis. *International Statistical Review*, 89(1), 18–35. <https://doi.org/10.1111/insr.12396>
- Ugarte, M., Rivero, J. C., & Bautista, D. (2021). ¿Por qué las reformas administrativas no logran los resultados esperados? <https://bit.ly/3wnMTik>
- Vilppola, J., Lämsä, J., Vähäsantanen, K., & Hämäläinen, R. (2022). Teacher Trainees' Experiences of the Components of ICT Competencies and Key Factors in ICT Competence Development in Work-Based Vocational Teacher Training in Finland. *International Journal for Research in Vocational Education and Training*, 9(2), 146–166. <https://doi.org/https://doi.org/10.13152/IJRVET.9.2.1>
- Vivanco Gonzales, J., Espinoza Casco, R. J., Uribe-Hernández, Y. C., Aguilar Padilla, F. Y., Villón Prieto, C. R., & Ferrer Chata, E. N. (2022). *Gestión Municipal, Medios tecnológicos y Seguridad Ciudadana (Grupo Compás)*. Grupo Compás, Cátedra UNESCO. <http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/824>

- Wang, Q., & Zhao, G. (2021). ICT self-efficacy mediates most effects of university ICT support on preservice teachers' TPACK: Evidence from three normal universities in China. *British Journal of Educational Technology*, 52(6), 2319–2339. <https://doi.org/10.1111/bjet.13141>
- Wen, H., Lee, C.-C., & Song, Z. (2021). Digitalization and environment: how does ICT affect enterprise environmental performance? *Environmental Science and Pollution Research International*, 28(39), 54826–54841. <https://doi.org/10.1007/s11356-021-14474-5>
- Yépez Provincia, L. N. (2022). Nuevos retos en la administración de justicia: el uso de las tecnologías de información y comunicación. *Ius Vocatio*, 5(5), 97–107. <https://doi.org/10.35292/iusVocatio.v5i5.604>
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2020). Metodología y técnicas para investigar (Editorial Brujas, Vol. 1). Editorial Brujas. <https://acortar.link/pIMRZo>
- Zaa Ccallasaca, E. L. (2022). TIC y la gestión administrativa en un centro de educación técnico productivo público de Villa el Salvador, año 2022 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101168>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA Y MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Uso de las TIC y su incidencia en gestión administrativa de la facultad tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024

Autora: Blancas Rivera, Shirley Gladys

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
General	General	General	Variable 1	
¿Cuál es la incidencia del uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024?	Determinar la incidencia del uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.	El uso de las TIC tiene incidencia significativa en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.	Uso de las TIC	D1 – Componentes del sistema D2 – Procesos del sistema D3 – Sistema de apoyo organizacional D4 – Capacitación para el uso de las TIC
Específicos	Específicos	Específicas	Variable 2	DIMENSIONES
¿Cuál es la incidencia de los componentes del sistema en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024?	Determinar la incidencia de los componentes del sistema en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.	Los componentes del sistema tienen incidencia significativa en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.	Gestión administrativa	D1 – Planificación
¿Cuál es la incidencia de los procesos del sistema en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024?	Determinar la incidencia de los procesos del sistema en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.	Los procesos del sistema tienen incidencia significativa en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.		D2 - Organización
¿Cuál es la incidencia del sistema de apoyo organizacional en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024?	Determinar la incidencia del sistema de apoyo organizacional en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.	El sistema de apoyo organizacional tiene incidencia significativa en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.		D3 – Dirección
¿Cuál es la incidencia de la capacitación para el uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024?	Determinar la incidencia de la capacitación para el uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.	La capacitación para el uso de las TIC tiene incidencia significativa en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.		D4 - Control
<b>METODOLOGÍA: Enfoque de Investigación:</b> Cuantitativa. <b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada. <b>Nivel de Investigación:</b> Causal. <b>Diseño:</b> No experimental. <b>Corte:</b> Transversal. <b>Método:</b> Hipotético-Deductivo. <b>Población:</b> 48 servidores administrativos <b>Instrumento:</b> Encuesta				

Título: Uso de las TIC y su incidencia en gestión administrativa de la facultad tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024

Autor: Blancas Rivera, Shirley Gladys

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL Y RANGO			
<b>USO DE LAS TIC</b>	Podemos definir a las TIC como conjuntos de elementos interrelacionados que interactúan con su entorno (Componentes del sistema), enfatizando la importancia de las interacciones (Procesos del sistema) y las relaciones entre las partes para comprender el funcionamiento (Sistema de apoyo organizacional) y la capacidad del uso (Capacitación) que pueda demostrar el personal de un sistema en su totalidad (Lorenzón, 2020).	Se caracteriza como procesos de 4 medios básicos: componentes del sistema, procesos del sistema, sistema de apoyo organizacional y capacitación para el uso de las TIC; para medir estas dimensiones se utilizó la escala de Likert a través de 25 ítems aplicados a los colaboradores del área administrativa (Tutz, 2021).	D1- Componentes del sistema	Uso de hardware	1, 2, 3	<b>Ordinal</b>	Alto 92 - 125			
				Uso de software	4, 5					
				Uso de datos	6, 7					
			D2- Procesos del sistema	Recolectar datos	8, 9, 10					
				Procesar datos	11, 12					
			D3- Sistema de apoyo organizacional	Almacenar y distribuir información	13, 14, 15			Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Medio 58 - 91	
				Automatizar procesos	16					
				Toma de decisiones.	17, 18					
			D4- Capacitación para el uso de las TIC	Ventajas competitivas	19					
				Desarrollo de capacitaciones para el uso de las TIC	20, 21, 22					
	Uso responsable de las TIC	23, 24, 25	Bajo 25 - 57							
VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN			NIVEL Y RANGO
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Según Pacheco (2023), se define como conjunto de actividades encaminadas a funcionar adecuada y consistentemente dentro de una organización. Este es un trabajo donde la gerencia planifica, organiza, direcciona y controla, y es responsable de impulsar el éxito de la empresa. Esto implica planificar, organizar, integrar, gestionar y controlar medios para lograr modificaciones persistentes en condiciones buenas para la sociedad.	Se caracteriza por 4 medios básicos: planificación, organización, dirección y control; por las que se medirán de la escala Likert conformada de 25 ítems aplicados a los colaboradores del área administrativa (Tutz, 2021).		D1- Planificación	Metas	1, 2	<b>Ordinal</b>			Eficiente 92 - 125
					Objetivos	3, 4				
					Estrategias	5				
				D2- Organización	Planes	6				
					Estructura	7, 8, 9				
				D3- Dirección	Administración de recursos	10, 11, 12, 13, 14		Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Regular 58 - 91	
					Motivación	15, 16				
					Liderazgo	17, 18				
			D4- Control	Comportamiento	19, 20					
				Normas	21					
Medidas	22									
Comparaciones	23									
	Acción	24, 25	Deficiente 25 - 57							

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario sobre uso de las TIC

(Instrumento adaptado por el autor de la investigación (Flores, 2019))

Estimado (a):

Este formulario tiene como propósito recopilar información acerca de su punto de vista acerca del Uso de las TIC. Le solicito dar su respuesta con sinceridad seleccionando una de las alternativas, con el propósito de obtener su punto de vista. Esta encuesta es confidencial, solo se empleará con fines de investigación. Por favor, marque con (X).

¿Brinda usted su consentimiento informado para realizar esta encuesta? (SI) (NO)

Valoración:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>COMPONENTES DEL SISTEMA</b>						
1	Utiliza recursos TIC (laptop o PC) disponibles en la institución.					
2	Utiliza los recursos audiovisuales de la institución para la gestión.					
3	Utiliza celulares para tareas relacionadas con deberes administrativos.					
4	Utiliza plataformas virtuales (Zoom, Google Meet u otro) para reuniones de trabajo .					
5	Utiliza aplicaciones (WhatsApp, Oracle u otro) para trámites administrativos .					
6	Utiliza internet para intercambio de información.					
7	Utiliza internet como apoyo en funciones laborales.					
<b>PROCESOS DEL SISTEMA</b>						
8	Considera que las TIC permiten recolectar datos de manera adecuada para la toma de decisiones .					
9	Utiliza recursos TIC para la recolección de datos.					
10	Considera que las TIC han mejorado la eficiencia en el proceso de recolección de datos.					
11	Las TIC que utiliza su institución permiten procesar adecuadamente los datos para la toma de decisiones .					
12	Considera que las TIC han optimizado el procesamiento de datos.					
13	Utilizan las TIC para el almacenamiento de datos de la facultad tecnológica.					
14	Considera que las TIC facilitan el acceso a datos almacenados de la facultad tecnológica.					
15	Las TIC facilitan la distribución de información de la facultad tecnológica.					
<b>SISTEMA DE APOYO ORGANIZACIONAL</b>						
16	El sistema de información que se utiliza actualmente es útil para realizar los procesos administrativos.					
17	Los datos recogidos por medio de los recursos tecnológicos apoyan el momento de tomar decisiones					
18	Los datos procesados por medio de los recursos tecnológicos apoyan el momento de tomar decisiones					
19	Considera que el uso de las TIC es una ventaja competitiva.					
<b>CAPACITACIÓN PARA EL USO DE LAS TIC</b>						
20	Se realizan programas de capacitación para el personal administrativo acerca del uso de tecnologías de la información y la comunicación.					
21	Recibe entrenamiento en el empleo de nuevas TIC por parte de la institución para mejorar su desempeño laboral.					
22	Participa en actividades de capacitación sobre las últimas tendencias en TIC para mejorar su trabajo como personal administrativo.					
23	Participa en actividades de capacitación sobre el uso responsable de las TIC.					
24	Accede a páginas web de contenido no laborales dentro de la institución.					
25	Utiliza de manera responsable las TIC en el entorno laboral.					

## Cuestionario sobre gestión administrativa

Estimado (a):

Este formulario se utiliza para recopilar información sobre su punto de vista de la Gestión Administrativa en la Institución. Le solicito que responda sinceramente seleccionando cualquiera de las opciones, para conocer sus opiniones sobre los aspectos administrativos institucionales. Por favor, marque con (X).

Valoración:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>PLANIFICACIÓN</b>						
1	Se establecen los objetivos basados en un análisis previo de la situación institucional.					
2	El decano elabora la estrategia para lograr las metas definidas.					
3	Los objetivos se definen de acuerdo con las demandas de desarrollo.					
4	Los objetivos derivan de la planificación estratégica de la institución.					
5	La facultad incluye las TIC en las estrategias administrativas para el cumplimiento de los objetivos.					
6	El decano promueve el consenso en la determinación y especificación de los planes.					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
7	El decano establece los grupos de trabajo para las actividades programadas.					
8	El decano forma equipos de trabajo de acuerdo con la afinidad entre los miembros de cada departamento académico.					
9	El decano asigna responsabilidades a los equipos de trabajo en diversas tareas.					
10	La institución planifica apropiadamente la provisión de recursos y materiales para las actividades.					
11	El decano asigna personal adecuado para alcanzar los objetivos.					
12	El decano facilita el acceso y la utilización de recursos materiales en la institución según la demanda.					
13	Está satisfecho con la cantidad de recursos materiales asignados para realizar su trabajo administrativo.					
14	Considera que hay suficiente personal asignado para llevar a cabo las tareas administrativas de manera efectiva.					
<b>DIRECCIÓN</b>						
15	El uso de las TIC genera un ambiente que motiva y ayuda a una buena labor.					
16	El uso de las TIC incentiva a la buena práctica de cada miembro de la facultad tecnológica.					
17	El decano anima a los miembros de cada equipo al mostrar su máximo rendimiento en las actividades.					
18	El decano ejemplifica el valor de la participación al liderar en la colaboración en cualquier tarea.					
19	El decano supervisa la conducta institucional conforme a la misión y visión.					
20	El comportamiento institucional promovido por el decano, contribuye al logro de los objetivos organizacionales de manera efectiva.					
<b>CONTROL</b>						
21	La dirección sigue las reglas de acuerdo con el procedimiento administrativo de la institución.					
22	La dirección anticipa acciones correctivas para mejorar el rendimiento de todos los involucrados.					
23	La dirección examina modelos de éxito organizacional de otras instituciones como referencia.					
24	El uso de las TIC permite una adecuada supervisión que contribuye a mejorar la gestión administrativa					
25	Los procedimientos administrativos con las TIC facilitan una supervisión efectiva de las actividades.					

## Anexo 3: Validez de expertos



Firmado digitalmente por:  
ARNAO OROSCO JOSE FIR  
40338011 hard  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 06/06/2024 11:15:59-0500

### 1. Datos generales del Juez

<b>Apellidos y nombres del juez</b>	Jose Arnao OroSCO
<b>Grado profesional</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional</b>	Gestión Pública, Telecomunicaciones, Sistemas
<b>Institución donde labora</b>	Ing. OSITRAN, Docente Postgrado. Universidad Tecnológica del Perú
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años ( ) Más de 4 años (X)
<b>DNI</b>	40338011
<b>Firma del experto:</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del presente instrumento por juicio de expertos.

### 3. Datos del instrumento

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Uso de las TIC
<b>Autor (a):</b>	Shirley Blancas Rivera
<b>Objetivo:</b>	Determinar la incidencia del uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.
<b>Administración:</b>	Servidores administrativos públicos
<b>Año:</b>	2024
<b>Ámbito de aplicación:</b>	En una institución educativa pública
<b>Dimensiones:</b>	D1: Componentes del sistema, D2: Procesos del sistema, D3: Sistema de apoyo organizacional, D4: Capacitación para el uso de las TIC
<b>Escala:</b>	(5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.
<b>Niveles o rango:</b>	Alto (92-125), Medio (58 -91), Bajo (25 -57)
<b>Cantidad de ítems:</b>	25
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Aproximadamente 15 a 20 min.

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presento a Usted el Cuestionario Uso de las TIC, elaborado por Shirley G. Blancas Rivera en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable X: Uso de las TIC

#### Definición de la variable: Uso de las TIC

Conjuntos de elementos interrelacionados que interactúan con su entorno (Componentes del sistema), enfatizando la importancia de las interacciones (Procesos del sistema) y las relaciones entre las partes para comprender el funcionamiento (Sistema de apoyo organizacional) y la capacidad del uso (Capacitación) que pueda demostrar el personal de un sistema en su totalidad (Lorenzón, 2020).

#### Dimensión 1: Componentes del sistema

Vilppola et al. (2022) nos menciona, son los que se forman por hardware, software, redes de comunicación y datos. El hardware abarca dispositivos como computadoras, servidores, routers y dispositivos móviles; el software incluye sistemas operativos, aplicaciones y programas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de hardware	1. Utiliza recursos TIC (laptop o PC) disponibles en la institución.	4	4	4	
	2. Utiliza los recursos audiovisuales de la institución para la gestión.	4	4	4	
	3. Utiliza celulares para tareas relacionadas con deberes administrativos.	4	4	4	
Uso de software	4. Utiliza plataformas virtuales (Zoom, Google Meet u otro) para reuniones de trabajo.	4	4	4	
	5. Utiliza aplicaciones (WhatsApp, Oracle u otro) para trámites administrativos.	4	4	4	
Uso de redes de datos	6. Utiliza internet para intercambio de información.	4	4	4	
	7. Utiliza internet como apoyo en funciones laborales.	4	4	4	

#### Dimensión 2: Procesos del sistema

Fiorini & Gupta (2021) menciona, que son medios y utilidades empleados para el procesamiento, gestión y difusión de información relacionada con elementos tecnológicos como computadoras, teléfonos, tablets, etc. Estos procesos utilizan un conjunto común de datos comerciales para cumplir con la transacción comercial de principio a fin.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recolectar datos	8. Considera que las TIC permiten recolectar datos de manera adecuada para la toma de decisiones.	4	4	4	
	9. Utiliza recursos TIC para la recolección de datos.	4	4	4	
	10. Considera que las TIC han mejorado la eficiencia en el proceso de recolección de datos.	4	4	4	
Procesar datos	11. Las TIC que utiliza su institución permiten procesar adecuadamente los datos para la toma de decisiones.	4	4	4	

	12. Considera que las TIC han optimizado el procesamiento de datos.	4	4	4	
Almacenar y distribuir información	13. Utilizan las TIC para el almacenamiento de datos de la facultad tecnológica.	4	4	4	
	14. Considera que las TIC facilitan el acceso a datos almacenados de la facultad tecnológica.	4	4	4	
	15. Las TIC facilitan la distribución de información de la facultad tecnológica.	4	4	4	

### Dimensión 3: Sistema de apoyo organizacional

Según Chamorro et al. (2021), un sistema de apoyo organizacional se define como un conjunto de sistemas de información que ayudan a las organizaciones en sus procesos internos, como la toma de decisiones, la coordinación de actividades y la gestión de recursos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Automatizar procesos	16. El sistema de información que se utiliza actualmente es útil para realizar los procesos administrativos.	4	4	4	
Toma de decisiones.	17. Los datos recogidos por medio de los recursos tecnológicos apoyan el momento de tomar decisiones	4	4	4	
	18. Los datos procesados por medio de los recursos tecnológicos apoyan el momento de tomar decisiones	4	4	4	
Ventajas competitivas	19. Considera que el uso de las TIC es una ventaja competitiva.	4	4	4	

### Dimensión 4: Capacitación para el uso de las TIC

Pinto-Sudario & Plaza-Andrade (2020) nos menciona, la capacitación en el uso de las TIC es un proceso de formación que busca dotar a las personas de habilidades técnicas necesarias para integrar eficazmente las TIC en su labor profesional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo de capacitaciones para el uso de las TIC	20. Se realizan programas de capacitación para el personal administrativo acerca del uso de tecnologías de la información y la comunicación.	4	4	4	
	21. Recibe entrenamiento en el empleo de nuevas TIC por parte de la institución para mejorar su desempeño laboral.	4	4	4	
	22. Participa en actividades de capacitación sobre las últimas tendencias en TIC para mejorar su trabajo	4	4	4	

	como personal administrativo.				
Uso responsable de las TIC	23. Participa en actividades de capacitación sobre el uso responsable de las TIC.	4	4	4	
	24. Accede a páginas web de contenido no laborales dentro de la institución.	3	3	3	
	25. Utiliza de manera responsable las TIC en el entorno laboral.	3	3	3	



### 1. Datos generales del Juez

Apellidos y nombres del juez	Jose Arnao OroSCO
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional	Gestión Pública, Telecomunicaciones, Sistemas
Institución donde labora	Ing. OSITRAN, Docente Postgrado. Universidad Tecnológica del Perú
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ( ) Más de 4 años (X)
DNI	40338011
Firma del experto:	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del presente instrumento por juicio de expertos.

### 3. Datos del instrumento

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión administrativa
Autor (a):	Shirley Blancas Rivera
Objetivo:	Determinar la incidencia del uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.
Administración:	Servidores administrativos públicos
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En una institución educativa pública
Dimensiones:	D1: Planificación, D2: Organización, D3: Dirección, D4: Control
Escala:	(5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.
Niveles o rango:	Eficiente (92-125), Regular (58 -91), Deficiente (25 -57)
Cantidad de ítems:	25
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 15 a 20 min.

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presento a Usted el Cuestionario Gestión administrativa, elaborado por Shirley G. Blancas Rivera en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### **Instrumento que mide la variable Y: Gestión administrativa**

#### **Definición de la variable: Gestión administrativa**

Según Pacheco (2023), se define como conjunto de actividades encaminadas a funcionar adecuada y consistentemente dentro de una organización. Este es un trabajo donde la gerencia planifica, organiza, controla y dirige, y es responsable de impulsar el éxito de la empresa.

#### **Dimensión 1: Planificación**

Sharma & Lowe (2023) menciona que la planificación, organización, dirección y control son las cuatro funciones principales en gestión empresarial. Planificar implica establecer metas y decidir los pasos requeridos para lograrlas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas	1.	4	4	4	
	2.	4	4	4	
Objetivos	3.	4	4	4	
	4.	4	4	4	
Estrategias	5.	4	4	4	
Planes	6.	3	3	3	Reformular el ítem

## Dimensión 2: Organización

Sharma & Lowe (2023) menciona que la organización, es la asignación de tareas y medios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	7.	4	4	4	
	8.	4	4	4	
	9.	4	4	4	
Administración de recursos	10.	4	4	4	
	11.	4	4	4	
	12.	4	4	4	
	13.	4	4	4	
	14.	4	4	4	

## Dimensión 3: Dirección

Sharma & Lowe (2023) menciona que la dirección se centra en la motivación y la guía del personal hacia los objetivos establecidos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	15.	4	4	4	Corregir ítem
	16.	4	4	4	Corregir ítem
Liderazgo	17.	4	4	4	
	18.	4	4	4	
Comportamiento	19.	4	4	4	
	20.	4	4	4	

#### Dimensión 4: Control

Sharma & Lowe (2023) menciona que el control consiste en evaluar el rendimiento y la corrección de desviaciones para garantizar que se logren los resultados deseados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Normas	21.	4	4	4	
Medidas	22.	4	4	4	
Comparaciones	23.	4	4	4	
Acción	24.	4	4	4	
	25.	4	4	4	

Graduado	Grado o Título	Institución
<b>ARNAO OROSCO, JOSE DNI 40338011</b>	<b>BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS</b>  Fecha de diploma: 18/07/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	<b>UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.</b> <i>PERU</i>
<b>ARNAO OROSCO, JOSE DNI 40338011</b>	<b>INGENIERO DE SISTEMAS</b>  Fecha de diploma: 19/06/15 Modalidad de estudios: A DISTANCIA	<b>UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.</b> <i>PERU</i>
<b>ARNAO OROSCO, JOSE DNI 40338011</b>	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION Y MARKETING</b>  Fecha de diploma: 27/01/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 30/12/2011 Fecha egreso: 31/07/2015	<b>UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ</b> <i>PERU</i>
<b>ARNAO OROSCO, JOSE DNI 40338011</b>	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 19/01/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 17/10/2016 Fecha egreso: 23/11/2018	<b>UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C.</b> <i>PERU</i>

### 1. Datos generales del Juez

<b>Apellidos y nombres del juez</b>	Nestor Enrique Orellana Hoyos
<b>Grado profesional</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica</b>	Clínica ( )    Social ( )    Educativa ( )    Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional</b>	Control Interno, Gestión Pública
<b>Institución donde labora</b>	Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú - IRTP
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 4 años (X)
<b>DNI</b>	06780995
<b>Firma del experto:</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del presente instrumento por juicio de expertos.

### 3. Datos del instrumento

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Uso de las TIC
<b>Autor (a):</b>	Shirley Blancas Rivera
<b>Objetivo:</b>	Determinar la incidencia del uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.
<b>Administración:</b>	Servidores administrativos públicos
<b>Año:</b>	2024
<b>Ámbito de aplicación:</b>	En una institución educativa pública
<b>Dimensiones:</b>	D1: Componentes del sistema, D2: Procesos del sistema, D3: Sistema de apoyo organizacional, D4: Capacitación para el uso de las TIC
<b>Escala:</b>	(5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.
<b>Niveles o rango:</b>	Alto (92-125), Medio (58 -91), Bajo (25 -57)
<b>Cantidad de ítems:</b>	25
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Aproximadamente 15 a 20 min.

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presento a Usted el Cuestionario Uso de las TIC, elaborado por Shirley G. Blancas Rivera en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable X: Uso de las TIC

#### Definición de la variable: Uso de las TIC

Conjuntos de elementos interrelacionados que interactúan con su entorno (Componentes del sistema), enfatizando la importancia de las interacciones (Procesos del sistema) y las relaciones entre las partes para comprender el funcionamiento (Sistema de apoyo organizacional) y la capacidad del uso (Capacitación) que pueda demostrar el personal de un sistema en su totalidad (Lorenzón, 2020).

#### Dimensión 1: Componentes del sistema

Yilppola et al. (2022) nos menciona, son los que se forman por hardware, software, redes de comunicación y datos. El hardware abarca dispositivos como computadoras, servidores, routers y dispositivos móviles; el software incluye sistemas operativos, aplicaciones y programas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de hardware	1. Utiliza recursos TIC (laptop o PC) disponibles en la institución.	4	4	4	
	2. Utiliza los recursos audiovisuales de la institución para la gestión.	4	4	4	
	3. Utiliza celulares para tareas relacionadas con deberes administrativos.	4	4	3	
Uso de software	4. Utiliza plataformas virtuales (Zoom, Google Meet u otro) para reuniones de trabajo.	4	4	4	
	5. Utiliza aplicaciones (WhatsApp, Oracle u otro) para trámites administrativos.	4	3	3	
Uso de datos	6. Utiliza internet para intercambio de información.	4	3	3	
	7. Utiliza internet como apoyo en funciones laborales.	4	4	4	

#### Dimensión 2: Procesos del sistema

Fiorini & Gupta (2021) menciona, que son medios y utilidades empleados para el procesamiento, gestión y difusión de información relacionada con elementos tecnológicos como computadoras, teléfonos, tablets, etc. Estos procesos utilizan un conjunto común de datos comerciales para cumplir con la transacción comercial de principio a fin.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recolectar datos	8. Considera que las TIC permiten recolectar datos de manera adecuada para la toma de decisiones.	4	4	4	
	9. Utiliza recursos TIC para la recolección de datos.	4	3	4	
	10. Considera que las TIC han mejorado la eficiencia en el proceso de recolección de datos.	4	4	4	
Procesar datos	11. Las TIC que utiliza su institución permiten procesar adecuadamente los datos para la toma de decisiones.	4	4	3	

	12. Considera que las TIC han optimizado el procesamiento de datos.	4	4	4	
Almacenar y distribuir información	13. Utilizan las TIC para el almacenamiento de datos de la facultad tecnológica.	3	4	4	
	14. Considera que las TIC facilitan el acceso a datos almacenados de la facultad tecnológica.	4	4	4	
	15. Las TIC facilitan la distribución de información de la facultad tecnológica.	4	4	4	

### Dimensión 3: Sistema de apoyo organizacional

Según Chamorro et al. (2021), un sistema de apoyo organizacional se define como un conjunto de sistemas de información que ayudan a las organizaciones en sus procesos internos, como la toma de decisiones, la coordinación de actividades y la gestión de recursos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Automatizar procesos	16. El sistema de información que se utiliza actualmente es útil para realizar los procesos administrativos.	4	4	4	
Toma de decisiones.	17. Los datos recogidos por medio de los recursos tecnológicos apoyan el momento de tomar decisiones	4	4	4	
	18. Los datos procesados por medio de los recursos tecnológicos apoyan el momento de tomar decisiones	4	4	4	
Ventajas competitivas	19. Considera que el uso de las TIC es una ventaja competitiva.	4	4	4	

### Dimensión 4: Capacitación para el uso de las TIC

Pinto-Sudario & Plaza-Andrade (2020) nos menciona, la capacitación en el uso de las TIC es un proceso de formación que busca dotar a las personas de habilidades técnicas necesarias para integrar eficazmente las TIC en su labor profesional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo de capacitaciones para el uso de las TIC	20. Se realizan programas de capacitación para el personal administrativo acerca del uso de tecnologías de la información y la comunicación.	4	4	4	
	21. Recibe entrenamiento en el empleo de nuevas TIC por parte de la institución para mejorar su desempeño laboral.	4	3	4	
	22. Participa en actividades de capacitación sobre las últimas tendencias en TIC para mejorar su trabajo como personal administrativo.	4	4	4	

Uso responsable de las TIC	23. Participa en actividades de capacitación sobre el uso responsable de las TIC.	4	4	4	
	24. Accede a páginas web de contenido no laborales dentro de la institución.	4	4	4	
	25. Utiliza de manera responsable las TIC en el entorno laboral.	3	3	4	

### 1. Datos generales del Juez

<b>Apellidos y nombres del juez</b>	Néstor Enrique Orellana Hoyos
<b>Grado profesional</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional</b>	Control Interno, Gestión Pública
<b>Institución donde labora</b>	Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú - IRTP
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años ( ) Más de 4 años (X)
<b>DNI</b>	06780995
<b>Firma del experto:</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del presente instrumento por juicio de expertos.

### 3. Datos del instrumento

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Gestión administrativa
<b>Autor (a):</b>	Shirley Blancas Rivera
<b>Objetivo:</b>	Determinar la incidencia del uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.
<b>Administración:</b>	Servidores administrativos públicos
<b>Año:</b>	2024
<b>Ámbito de aplicación:</b>	En una institución educativa pública
<b>Dimensiones:</b>	D1: Planificación, D2: Organización, D3: Dirección, D4: Control
<b>Escala:</b>	(5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.
<b>Niveles o rango:</b>	Eficiente (92-125), Regular (58 -91), Deficiente (25 -57)
<b>Cantidad de ítems:</b>	25
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Aproximadamente 15 a 20 min.

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presento a Usted el Cuestionario Gestión administrativa, elaborado por Shirley G. Blancas Rivera en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### **Instrumento que mide la variable Y: Gestión administrativa**

#### **Definición de la variable: Gestión administrativa**

Según Pacheco (2023), se define como conjunto de actividades encaminadas a funcionar adecuada y consistentemente dentro de una organización. Este es un trabajo donde la gerencia planifica, organiza, controla y dirige, y es responsable de impulsar el éxito de la empresa.

#### **Dimensión 1: Planificación**

Sharma & Lowe (2023) menciona que la planificación, organización, dirección y control son las cuatro funciones principales en gestión empresarial. Planificar implica establecer metas y decidir los pasos requeridos para lograrlas.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Metas	1. Se establecen los objetivos basados en un análisis previo de la situación institucional.	4	4	4	
	2. El decano elabora la estrategia para lograr las metas definidas.	4	4	4	
Objetivos	3. Los objetivos se definen de acuerdo con las demandas de desarrollo.	4	4	4	
	4. Los objetivos derivan de la planificación estratégica de la institución.	4	4	4	
Estrategias	5. La facultad incluye las TIC en las estrategias administrativas para el cumplimiento de los objetivos.	4	4	4	
Planes	6. El decano promueve el consenso en la determinación y especificación de los planes.	4	4	4	

## Dimensión 2: Organización

Sharma & Lowe (2023) menciona que la organización, es la asignación de tareas y medios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	7. El decano establece los grupos de trabajo para las actividades programadas.	4	4	4	
	8. El decano forma equipos de trabajo de acuerdo con la afinidad entre los miembros de cada departamento académico.	4	4	4	
	9. El decano asigna responsabilidades a los equipos de trabajo en diversas tareas.	4	4	4	
Administración de recursos	10. La institución planifica apropiadamente la provisión de recursos y materiales para las actividades.	4	4	4	
	11. El decano asigna personal adecuado para alcanzar los objetivos.	4	4	4	
	12. El decano facilita el acceso y la utilización de recursos materiales en la institución según la demanda.	4	4	4	
	13. Está satisfecho con la cantidad de recursos materiales asignados para realizar su trabajo administrativo.	4	4	4	
	14. Considera que hay suficiente personal asignado para llevar a cabo las tareas administrativas de manera efectiva.	4	4	4	

## Dimensión 3: Dirección

Sharma & Lowe (2023) menciona que la dirección se centra en la motivación y la guía del personal hacia los objetivos establecidos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	15. El uso de las TIC genera un ambiente que motiva y ayuda a una buena labor.	4	4	4	
	16. El uso de las TIC incentiva a la buena práctica de cada miembro de la facultad tecnológica.	4	4	4	
Liderazgo	17. El decano anima a los miembros de cada equipo al mostrar su máximo rendimiento en las actividades.	4	4	4	
	18. El decano ejemplifica el valor de la participación al liderar en la colaboración en cualquier tarea.	4	4	4	
Comportamiento	19. El decano supervisa la conducta institucional conforme a la misión y visión.	4	4	4	
	20. El comportamiento institucional promovido por el decano, contribuye al logro de los objetivos organizacionales de manera efectiva.	4	4	4	

#### Dimensión 4: Control

Sharma & Lowe (2023) menciona que el control consiste en evaluar el rendimiento y la corrección de desviaciones para garantizar que se logren los resultados deseados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Normas	21. La dirección sigue las reglas de acuerdo con el procedimiento administrativo de la institución.	4	4	4	
Medidas	22. La dirección anticipa acciones correctivas para mejorar el rendimiento de todos los involucrados.	4	4	3	
Comparaciones	23. La dirección examina modelos de éxito organizacional de otras instituciones como referencia.	4	4	4	
Acción	24. El uso de las TIC permite una adecuada supervisión que contribuye a mejorar la gestión administrativa.	4	4	4	
	25. Los procedimientos administrativos con las TIC facilitan una supervisión efectiva de las actividades.	4	4	4	

Graduado	Grado o Título	Institución
ORELLANA HOYOS, NESTOR ENRIQUE DNI 06780995	<b>CONTADOR PUBLICO</b>  Fecha de diploma: 20/12/1995 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
ORELLANA HOYOS, NESTOR ENRIQUE DNI 06780995	<b>BACHILLER EN CIENCIAS FINANCIERAS Y CONTABLES</b>  Fecha de diploma: 04/10/1994 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
ORELLANA HOYOS, NÉSTOR ENRIQUE DNI 06780995	<b>MAESTRO EN AUDITORÍA INTEGRAL</b>  Fecha de diploma: 22/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 21/09/2012 Fecha egreso: 10/02/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
ORELLANA HOYOS, NESTOR ENRIQUE DNI 06780995	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 17/01/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL  Fecha matricula: 10/01/2015 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
ORELLANA HOYOS, NESTOR ENRIQUE DNI 06780995	<b>BACHILLER EN DERECHO</b>  Fecha de diploma: 09/10/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 06/04/2018 Fecha egreso: 07/08/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
ORELLANA HOYOS, NESTOR ENRIQUE DNI 06780995	<b>ABOGADO</b>  Fecha de diploma: 13/11/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

### 1. Datos generales del Juez

Apellidos y nombres del juez	Sandoval Laguna MyrnaVictoria
Grado profesional	Maestría ( ) Doctor (X)
Área de formación académica	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional	Docente universitario
Institución donde labora	U.N.E. Enrique Guzmán y Valle
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ( ) Más de 4 años (X)
DNI	06206670
Firma del experto:	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del presente instrumento por juicio de expertos.

### 3. Datos del instrumento

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Uso de las TIC
Autor (a):	Shirley Blancas Rivera
Objetivo:	Determinar la incidencia del uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.
Administración:	Servidores administrativos públicos
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En una institución educativa pública
Dimensiones:	D1: Componentes del sistema, D2: Procesos del sistema, D3: Sistema de apoyo organizacional, D4: Capacitación para el uso de las TIC
Escala:	(5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.
Niveles o rango:	Alto (92-125), Medio (58 -91), Bajo (25 -57)
Cantidad de ítems:	25
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 15 a 20 min.

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presento a Usted el Cuestionario Uso de las TIC, elaborado por Shirley G. Blancas Rivera en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable X: Uso de las TIC

#### Definición de la variable: Uso de las TIC

Conjuntos de elementos interrelacionados que interactúan con su entorno (Componentes del sistema), enfatizando la importancia de las interacciones (Procesos del sistema) y las relaciones entre las partes para comprender el funcionamiento (Sistema de apoyo organizacional) y la capacidad del uso (Capacitación) que pueda demostrar el personal de un sistema en su totalidad (Lorenzón, 2020).

#### Dimensión 1: Componentes del sistema

Vilppola et al. (2022) nos menciona, son los que se forman por hardware, software, redes de comunicación y datos. El hardware abarca dispositivos como computadoras, servidores, routers y dispositivos móviles; el software incluye sistemas operativos, aplicaciones y programas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de hardware	1. Utiliza recursos TIC (laptop o PC) disponibles en la institución.	4	4	4	
	2. Utiliza los recursos audiovisuales de la institución para la gestión.	4	4	4	
	3. Utiliza celulares para tareas relacionadas con deberes administrativos.	4	4	3	
Uso de software	4. Utiliza plataformas virtuales (Zoom, Google Meet u otro) para reuniones de trabajo.	4	4	4	
	5. Utiliza aplicaciones (WhatsApp, Oracle u otro) para trámites administrativos.	4	3	4	
Uso de datos	6. Utiliza internet para intercambio de información.	4	4	4	
	7. Utiliza internet como apoyo en funciones laborales.	4	4	4	

#### Dimensión 2: Procesos del sistema

Fiorini & Gupta (2021) menciona, que son medios y utilidades empleados para el procesamiento, gestión y difusión de información relacionada con elementos tecnológicos como computadoras, teléfonos, tablets, etc. Estos procesos utilizan un conjunto común de datos comerciales para cumplir con la transacción comercial de principio a fin.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recolectar datos	8. Considera que las TIC permiten recolectar datos de manera adecuada para la toma de decisiones.	4	4	4	
	9. Utiliza recursos TIC para la recolección de datos.	4	4	4	
	10. Considera que las TIC han mejorado la eficiencia en el proceso de recolección de datos.	4	4	4	
Procesar datos	11. Las TIC que utiliza su institución permiten procesar adecuadamente los datos para la toma de decisiones.	4	4	4	

	12. Considera que las TIC han optimizado el procesamiento de datos.	4	4	4	
Almacenar y distribuir información	13. Utilizan las TIC para el almacenamiento de datos de la facultad tecnológica.	3	4	4	
	14. Considera que las TIC facilitan el acceso a datos almacenados de la facultad tecnológica.	4	4	4	
	15. Las TIC facilitan la distribución de información de la facultad tecnológica.	4	4	4	

### Dimensión 3: Sistema de apoyo organizacional

Según Chamorro et al. (2021), un sistema de apoyo organizacional se define como un conjunto de sistemas de información que ayudan a las organizaciones en sus procesos internos, como la toma de decisiones, la coordinación de actividades y la gestión de recursos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Automatizar procesos	16. El sistema de información que se utiliza actualmente es útil para realizar los procesos administrativos.	4	4	4	
Toma de decisiones.	17. Los datos recogidos por medio de los recursos tecnológicos apoyan el momento de tomar decisiones	4	4	4	
	18. Los datos procesados por medio de los recursos tecnológicos apoyan el momento de tomar decisiones	4	4	4	
Ventajas competitivas	19. Considera que el uso de las TIC es una ventaja competitiva.	4	4	4	

### Dimensión 4: Capacitación para el uso de las TIC

Pinto-Sudario & Plaza-Andrade (2020) nos menciona, la capacitación en el uso de las TIC es un proceso de formación que busca dotar a las personas de habilidades técnicas necesarias para integrar eficazmente las TIC en su labor profesional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo de capacitaciones para el uso de las TIC	20. Se realizan programas de capacitación para el personal administrativo acerca del uso de tecnologías de la información y la comunicación.	4	4	3	
	21. Recibe entrenamiento en el empleo de nuevas TIC por parte de la institución para mejorar su desempeño laboral.	4	4	4	
	22. Participa en actividades de capacitación sobre las últimas tendencias en TIC para mejorar su trabajo como personal administrativo.	4	4	4	

Uso responsable de las TIC	23. Participa en actividades de capacitación sobre el uso responsable de las TIC.	4	4	4	
	24. Accede a páginas web de contenido no laborales dentro de la institución.	4	4	3	
	25. Utiliza de manera responsable las TIC en el entorno laboral.	4	3	4	

### 1. Datos generales del Juez

<b>Apellidos y nombres del juez</b>	Sandoval Laguna MyrnaVictoria
<b>Grado profesional</b>	Maestría ( ) Doctor (X )
<b>Área de formación académica</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa(X) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional</b>	Docente universitario
<b>Institución donde labora</b>	U.N.E. Enrique Guzmán y Valle
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años ( ) Más de 4 años ( X )
<b>DNI</b>	06206670
<b>Firma del experto:</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del presente instrumento por juicio de expertos.

### 3. Datos del instrumento

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Gestión administrativa
<b>Autor (a):</b>	Shirley Blancas Rivera
<b>Objetivo:</b>	Determinar la incidencia del uso de las TIC en la gestión administrativa de la Facultad Tecnológica de una universidad pública, Chosica, 2024.
<b>Administración:</b>	Servidores administrativos públicos
<b>Año:</b>	2024
<b>Ámbito de aplicación:</b>	En una institución educativa pública
<b>Dimensiones:</b>	D1: Planificación, D2: Organización, D3: Dirección, D4: Control
<b>Escala:</b>	(5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.
<b>Niveles o rango:</b>	Eficiente (92-125), Regular (58 -91), Deficiente (25 -57)
<b>Cantidad de ítems:</b>	25
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Aproximadamente 15 a 20 min.

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presento a Usted el Cuestionario Gestión administrativa, elaborado por Shirley G. Blancas Rivera en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### **Instrumento que mide la variable Y: Gestión administrativa**

#### **Definición de la variable: Gestión administrativa**

Según Pacheco (2023), se define como conjunto de actividades encaminadas a funcionar adecuada y consistentemente dentro de una organización. Este es un trabajo donde la gerencia planifica, organiza, controla y dirige, y es responsable de impulsar el éxito de la empresa.

#### **Dimensión 1: Planificación**

Sharma & Lowe (2023) menciona que la planificación, organización, dirección y control son las cuatro funciones principales en gestión empresarial. Planificar implica establecer metas y decidir los pasos requeridos para lograrlas.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Metas	1. Se establecen los objetivos basados en un análisis previo de la situación institucional.	4	4	4	
	2. El decano elabora la estrategia para lograr las metas definidas.	4	4	4	
Objetivos	3. Los objetivos se definen de acuerdo con las demandas de desarrollo.	4	4	4	
	4. Los objetivos derivan de la planificación estratégica de la institución.	4	4	4	
Estrategias	5. La facultad incluye las TIC en las estrategias administrativas para el cumplimiento de los objetivos.	4	4	4	
Planes	6. El decano promueve el consenso en la determinación y especificación de los planes.	4	4	4	

## Dimensión 2: Organización

Sharma & Lowe (2023) menciona que la organización, es la asignación de tareas y medios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	7. El decano establece los grupos de trabajo para las actividades programadas.	4	4	4	
	8. El decano forma equipos de trabajo de acuerdo con la afinidad entre los miembros de cada departamento académico.	4	4	4	
	9. El decano asigna responsabilidades a los equipos de trabajo en diversas tareas.	3	4	4	
Administración de recursos	10. La institución planifica apropiadamente la provisión de recursos y materiales para las actividades.	4	4	4	
	11. El decano asigna personal adecuado para alcanzar los objetivos.	4	4	3	
	12. El decano facilita el acceso y la utilización de recursos materiales en la institución según la demanda.	4	4	4	
	13. Está satisfecho con la cantidad de recursos materiales asignados para realizar su trabajo administrativo.	4	4	4	
	14. Considera que hay suficiente personal asignado para llevar a cabo las tareas administrativas de manera efectiva.	4	4	4	

## Dimensión 3: Dirección

Sharma & Lowe (2023) menciona que la dirección se centra en la motivación y la guía del personal hacia los objetivos establecidos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	15. El uso de las TIC genera un ambiente que motiva y ayuda a una buena labor.	4	4	4	
	16. El uso de las TIC incentiva a la buena práctica de cada miembro de la facultad tecnológica.	4	4	4	
Liderazgo	17. El decano anima a los miembros de cada equipo al mostrar su máximo rendimiento en las actividades.	4	4	4	
	18. El decano ejemplifica el valor de la participación al liderar en la colaboración en cualquier tarea.	4	4	4	
Comportamiento	19. El decano supervisa la conducta institucional conforme a la misión y visión.	4	4	4	
	20. El comportamiento institucional promovido por el decano, contribuye al logro de los objetivos organizacionales de manera efectiva.	4	4	4	

#### Dimensión 4: Control

Sharma & Lowe (2023) menciona que el control consiste en evaluar el rendimiento y la corrección de desviaciones para garantizar que se logren los resultados deseados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Normas	21. La dirección sigue las reglas de acuerdo con el procedimiento administrativo de la institución.	4	3	4	
Medidas	22. La dirección anticipa acciones correctivas para mejorar el rendimiento de todos los involucrados.	4	4	4	
Comparaciones	23. La dirección examina modelos de éxito organizacional de otras instituciones como referencia.	4	4	4	
Acción	24. El uso de las TIC permite una adecuada supervisión que contribuye a mejorar la gestión administrativa.	4	3	4	
	25. Los procedimientos administrativos con las TIC facilitan una supervisión efectiva de las actividades.	4	4	4	

Graduado	Grado o Título	Institución
SANDOVAL LAGUNA, MYRNA VICTORIA DNI 06206670	<b>DOCTORA EN EDUCACION</b>  Fecha de diploma: 08/06/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
SANDOVAL LAGUNA, MYRNA VICTORIA DNI 06206670	<b>MAESTRO EN EDUCACION</b>  Fecha de diploma: 28/11/2008 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
SANDOVAL LAGUNA, MYRNA VICTORIA DNI 06206670	<b>LICENCIADO EN EDUCACION ARTES INDUSTRIALES</b>  Fecha de diploma: 19/03/1984 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
SANDOVAL LAGUNA, MYRNA VICTORIA DNI 06206670	<b>BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION</b>  Fecha de diploma: 20/05/83 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
SANDOVAL LAGUNA, MYRNA VICTORIA DNI 06206670	<b>MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN</b>  Fecha de diploma: 31/01/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 13/08/1984 Fecha egreso: 09/08/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
SANDOVAL LAGUNA, MYRNA VICTORIA DNI 06206670	<b>BACHILLER EN PSICOLOGÍA</b>  Fecha de diploma: 28/10/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL  Fecha matrícula: 30/10/2009 Fecha egreso: 06/06/2021	UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO PERU
SANDOVAL LAGUNA, MYRNA VICTORIA DNI 06206670	<b>LICENCIADA EN PSICOLOGÍA</b>  Fecha de diploma: 31/05/24 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL	UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO PERU

## Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

### Variable 1: Uso de las TIC

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	25

### Variable 2: Gestión administrativa

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	25

## Anexo 5: Consentimiento o asentimiento informado

### Cuestionario sobre uso de las TIC

(Instrumento adaptado por el autor de la investigación (Flores, 2019))

Estimado (a):

Este formulario tiene como propósito recopilar información acerca de su punto de vista acerca del Uso de las TIC. Le solicito dar su respuesta con sinceridad seleccionando una de las alternativas, con el propósito de obtener su punto de vista. Esta encuesta es confidencial, solo se empleará con fines de investigación. Por favor, marque con (X).

¿Brinda usted su consentimiento informado para realizar esta encuesta?        (SI)    (NO)

Valoración:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>COMPONENTES DEL SISTEMA</b>						
1	Utiliza recursos TIC (laptop o PC) disponibles en la institución.					
2	Utiliza los recursos audiovisuales de la institución para la gestión.					
3	Utiliza celulares para tareas relacionadas con deberes administrativos.					
4	Utiliza plataformas virtuales (Zoom, Google Meet u otro) para reuniones de trabajo.					
5	Utiliza aplicaciones (WhatsApp, Oracle u otro) para trámites administrativos.					
6	Utiliza internet para intercambio de información.					
7	Utiliza internet como apoyo en funciones laborales.					
<b>PROCESOS DEL SISTEMA</b>						
8	Considera que las TIC permiten recolectar datos de manera adecuada para la toma de decisiones.					
9	Utiliza recursos TIC para la recolección de datos.					
10	Considera que las TIC han mejorado la eficiencia en el proceso de recolección de datos.					
11	Las TIC que utiliza su institución permiten procesar adecuadamente los datos para la toma de decisiones.					
12	Considera que las TIC han optimizado el procesamiento de datos.					
13	Utilizan las TIC para el almacenamiento de datos de la facultad tecnológica.					
14	Considera que las TIC facilitan el acceso a datos almacenados de la facultad tecnológica.					
15	Las TIC facilitan la distribución de información de la facultad tecnológica.					
<b>SISTEMA DE APOYO ORGANIZACIONAL</b>						
16	El sistema de información que se utiliza actualmente es útil para realizar los procesos administrativos.					
17	Los datos recogidos por medio de los recursos tecnológicos apoyan el momento de tomar decisiones					
18	Los datos procesados por medio de los recursos tecnológicos apoyan el momento de tomar decisiones					
19	Considera que el uso de las TIC es una ventaja competitiva.					
<b>CAPACITACIÓN PARA EL USO DE LAS TIC</b>						
20	Se realizan programas de capacitación para el personal administrativo acerca del uso de tecnologías de la información y la comunicación.					
21	Recibe entrenamiento en el empleo de nuevas TIC por parte de la institución para mejorar su desempeño laboral.					
22	Participa en actividades de capacitación sobre las últimas tendencias en TIC para mejorar su trabajo como personal administrativo.					
23	Participa en actividades de capacitación sobre el uso responsable de las TIC.					
24	Accede a páginas web de contenido no laborales dentro de la institución.					
25	Utiliza de manera responsable las TIC en el entorno laboral.					

## Anexo 7: Base de datos

### Prueba piloto

N°	USO DE LAS TIC															GESTION ADMINISTRATIVA																																			
	Componentes del sistema							Procesos del sistema								Sistema de apoyo organizacional				Capacitación para el uso de las TIC						Planificación						Organización						Dirección					Control								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	
1	4	1	5	4	4	5	4	3	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	1	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3			
2	2	1	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	
3	3	1	5	5	5	5	5	4	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	2	2	2	1	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2		
4	1	1	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	2	4	3	2	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	3	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	
5	3	2	1	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4		
6	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	1	4	4	4	4	5	1	4	3	4	1	1	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
7	4	4	4	5	2	5	5	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	
8	4	3	5	4	2	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	3	3	4	4	2	2	5	3	1	4	3	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3
9	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	
10	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	1	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	
13	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	2	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
14	5	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	2	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
15	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	2	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	

## Población de investigación

N°	USO DE LAS TIC															GESTION ADMINISTRATIVA																																					
	Componentes del sistema							Procesos del sistema							Sistema de apoyo organizacional	Capacitación para el uso de las TIC					Planificación						Organización					Dirección					Control																
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25			
1	5	5	3	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	2	2	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3			
2	5	5	1	1	1	5	5	5	1	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4	2	4	4	5	5	1	3	1	1	2	4	4			
3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	1	1	1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1			
4	1	1	1	1	5	1	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	3	4	3	1	3	3	2	5	3	2	3	3	3	5	3	3	5	4	1	2	3				
5	4	4	4	4	1	4	2	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	4	2	5	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5			
6	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5			
7	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	1	2	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5			
8	5	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	2	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
9	5	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	2	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	5	2	1	2	3	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	5	3	3	3	3	3	3	4	5		
11	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	2	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5		
15	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4		
16	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
19	3	5	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	3	1	3	4	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	5	5	4	4	3	4	1	2	2	3	3	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4		
20	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	4	2	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	5	5		
21	5	4	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	5	3	4	3	2	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	2	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2		
22	3	2	1	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
23	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
24	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3			
25	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	1	3	3	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
26	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2		
27	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
28	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3		
29	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3		
30	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	1	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4		
31	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	5	2	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4		
32	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	5	5	2	4	3	2	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3		
33	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
34	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3		
35	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
36	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
37	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3		
38	4	4	3	5	4																																																

N°	USO DE LAS TIC																									GESTION ADMINISTRATIVA																																										
	Componentes del sistema							Procesos del sistema								Sistema de apoyo organizacional				Capacitación para el uso de las TIC						Planificación						Organización						Dirección					Control																									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25																		
41	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3									
42	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	2	2	3	4	3	4	2	2	2	3
43	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3								
44	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3								
45	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3								
46	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3								
47	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3								
48	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4								

## Anexo 8: Otras evidencias



