



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

**Tecnología de la información y comunicación en la  
gestión administrativa de una institución del Estado,  
Lima 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Lopez Ascarate de Calle, Cyntia Arleth ([orcid.org/0009-0001-1245-6123](https://orcid.org/0009-0001-1245-6123))

**ASESORES:**

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio ([orcid.org/0000-0001-6768-381X](https://orcid.org/0000-0001-6768-381X))

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa ([orcid.org/0000-0002-4906-895X](https://orcid.org/0000-0002-4906-895X))

**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  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Tecnología de la información y comunicación en la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024", cuyo autor es LOPEZ ASCARATE DE CALLE CYNTIA ARLETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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, 26 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO DNI: 15434903 ORCID: 0000-0001-6768-381X	Firmado electrónicamente por: HCHUMPITAZC el 26-07-2024 21:00:05

Código documento Trilce: TRI - 0836247





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, LOPEZ ASCARATE DE CALLE CYNTIA ARLETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Tecnología de la información y comunicación en la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 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.

Nombres y Apellidos	Firma
CYNTIA ARLETH LOPEZ ASCARATE DE CALLE DNI: 41729432 ORCID: 0009-0001-1245-6123	Firmado electrónicamente por: CLOPEZCA24 el 26-07- 2024 21:45:14

Código documento Trilce: TRI - 0836248



### **Dedicatoria**

Dedicado a mis padres e hijos por ser la fuerza que me ha impulsado a seguir adelante y gracias a ese apoyo constante poder lograr ascender un peldaño más en mi vida profesional, inculcando a mis hijos el valor del deseo y anhelo de superación constante.

### **Agradecimiento**

Agradezco el apoyo constante de nuestro asesor de tesis y a las personas que han intervenido para la realización del presente tema de investigación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula .....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad de autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA .....	10
III. RESULTADOS.....	13
IV. DISCUSIÓN .....	22
V. CONCLUSIONES .....	24
VI. RECOMENDACIONES .....	26
REFERENCIAS .....	
ANEXOS.....	

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Tabla cruzada entre tecnología de la información y comunicación y gestión administrativa.....	13
<b>Tabla 2</b> Tabla cruzada entre diseño de las TIC's y gestión administrativa .....	14
<b>Tabla 3</b> Tabla cruzada entre modelamiento de procesos de las TIC's y gestión administrativa .....	15
<b>Tabla 4</b> Tabla cruzada entre capacitación y alfabetización digital y gestión administrativa .	16
<b>Tabla 5</b> Prueba de normalidad de los datos.....	17
<b>Tabla 6</b> Correlación entre tecnología de la información y comunicación y gestión administrativa.....	18
<b>Tabla 7</b> Correlación entre diseño de las TIC's y gestión administrativa .....	19
<b>Tabla 8</b> Correlación entre modelamiento de procesos de las TIC's y gestión administrativa .....	20
<b>Tabla 9</b> Correlación entre capacitación y alfabetización digital y gestión administrativa .....	21

## Resumen

El objetivo principal de este estudio es establecer la correlación entre la tecnología de la información y la comunicación (TIC) y la gestión administrativa en una institución pública de Lima para el año 2024. El método empleado es de carácter básico, con enfoque cuantitativo, desarrollo no experimental y alcance descriptivo-correlacional. La muestra se compuso por 71 individuos. Las técnicas e instrumentos incluyen la encuesta y un cuestionario de 36 ítems validados mediante el juicio de expertos, asimismo, se analizó su consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach. Los resultados muestran una asociación directa moderada entre las variables (Rho de Spearman = 0.560,  $p < 0.05$ ), sugiriendo que mejoras en las TIC se asocian con una mejor gestión administrativa. Las correlaciones específicas también fueron significativas: diseño de las TIC (Rho = 0.531), modelamiento de procesos (Rho = 0.429), y capacitación y alfabetización digital (Rho = 0.495). En conclusión, la inversión en TIC puede mejorar los procesos administrativos y optimar la eficiencia institucional.

**Palabras clave:** TIC, gestión administrativa, capacitación digital, eficiencia institucional.

## ABSTRACT

The main objective of this study is to establish the correlation between information and communication technologies (ICT) and administrative management in a public institution in Lima for the year 2024. The method used is basic, with a quantitative approach, non-experimental development and descriptive-correlational scope. The sample consisted of 71 individuals. The techniques and instruments included the survey and a 36-item questionnaire validated by expert judgment, and its internal consistency was analyzed using Cronbach's alpha. The results show a moderate direct association between the variables (Spearman's  $Rho = 0.560$ ,  $p < 0.05$ ), suggesting that improvements in ICT are associated with better administrative management. Specific correlations were also significant: ICT design ( $Rho = 0.531$ ), Process modeling ( $Rho = 0.429$ ), and Training and digital literacy ( $Rho = 0.495$ ). In conclusion, investment in ICT can improve administrative processes and optimize institutional efficiency.

**Keywords:** ICT, administrative management, digital training, institutional efficiency.

## I. INTRODUCCIÓN

En particular, la gestión administrativa de una Institución del Estado, la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) desempeña un papel fundamental en la optimización de procesos, la mejora eficiente y transparente de los servicios públicos. En los últimos 5 años, el entorno digital ha adquirido una relevancia aún mayor, impulsado por la inmediatez de adaptación a los avances tecnológicos y a los requerimientos de una sociedad cada vez más conectada. La implementación adecuada de sistemas de información, plataformas digitales y herramientas de comunicación permite agilizar trámites, fortalecer la toma de decisiones y promover una gestión administrativa más ágil y eficaz, contribuyendo así al desarrollo y modernización del Estado.

En Latinoamérica se mantienen deficiencias en el uso y aprovechamiento de las TICs, agudizando las desconexiones y desigualdades, el estudio realizado a 22 países muestra brechas digitales marginales en la mayoría de los países (Quiroga, 2017). Asimismo, la contribución de los gobiernos de implementar nuevas tendencias en su gestión, entre otros, permitió que los servicios orientados al ciudadano mejoren factiblemente, pero una barrera limitante en la actualidad ha sido las personas mayores, cuyo proceso de adaptación a estas nuevas herramientas tecnológicas han generado cierto rechazo (Kosloski, 2022). Para comprender mejor la perspectiva de un enfoque emergente y crítico, la COVID-19 no solo obtuvo pérdidas económicas y retrasos en algunos sectores, si no que en el aspecto de las TIC's, esta fue necesaria para el impulso oportuno para el funcionamiento de distintas actividades comerciales, educativas, salud, emprendimientos, etc., permitiendo avances muy significativos para que Latinoamérica sea competitiva y un foco de inversiones. Todo esto se proyecta a que en América Latina la economía se torne en base a la transformación digital, tecnología e innovación (Moreira & Villao, 2023).

La innovación de la digitalización en el contexto nacional busca producir soluciones de optimización de tiempos de respuesta en los procesos de los gestores internos (gobierno), para ello, esta implementación se construye en base a la implementación se construye en base a la práctica y uso constante de los usuarios con las nuevas plataformas tecnológicas, produciéndose una eficiente inclusión social (Concha, 2022). Los procesos de adaptación a las nuevas plataformas digitales en Perú, según (Lopez, 2021), han sido positivas y han generado alta demanda en su uso, tal es así, que el acceso a internet, se han tornado en un mal necesario, producto de ello, se evidencia un incremento significativo en la articulación del funcionamiento de la administración pública que participan en el proceso de modernizar el Estado, aunque el proceso de adaptación de los usuarios se desarrolle progresivamente. Un artículo publicado por la empresa multinacional EY considera que Perú particularmente tuvo

un leve retraso en la transición a la digitalización respecto a otros países como Chile, Colombia y Argentina. Sin embargo, al 2022 ya logró estar a su nivel. Además, indica que en el Perú la automatización digital y robótica solo alcanza el 6%, no obstante, en los resultados de encuestas y satisfacción, la tendencia de adopción de esta tecnología obtuvo un 88% de respuesta positiva, lo que a miras a futuro representa una creciente aprobación por el crecimiento de la automatización digital y robótica (EY, 2022).

Según el estudio realizado por Balbin (2022) en el ámbito local, se establece que hay una conexión notable entre la utilización de TIC's en la administración del MINSA, dado que demuestra que un alto rendimiento en distintos aspectos durante su aplicación, sin embargo recomienda que para optimizar la gestión administrativa, se debe considerar desarrollar plan de renovación de equipamiento de nuevas TIC's, implementar planes de mantenimiento preventivo y dar seguimiento a los sistemas de información de la gestión para su mejor administración. En el caso de la Institución en la cual se imparte el estudio, que representa parte del universo de los gobiernos locales, en la implementación de estas herramientas digitales, se requiere de asignación presupuestaria, funcionarios capacitados, infraestructura, entre otros, además de acciones estratégicas que comprendan la formación de la población en la utilización de estas herramientas, y que ciertamente las políticas públicas se encuentren alineadas a las políticas de gobierno local y estas a su vez a la población (Gómez, 2020).

En esa línea de antecedentes, la Institución no cuenta con un servicio de plataforma que permita el acceso a las boletas de pago e información adicional que requiera los servidores públicos en situación de actividad y los pensionistas de dicha Institución, hecho que hace deficiente el servicio de la entidad del sector público y por ende del funcionario público; es por ello que, partiendo de esa premisa se genera el siguiente enunciado del problema: ¿De qué manera la TIC se relaciona con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024?, En suma los 3 problemas específicos se pueden observar en el anexo 2.

Por lo expuesto, el estudio de la problemática enunciada es materia de investigación que prevalece en el tiempo, puesto que existen teorías que justifican teóricamente las diversas variables de estudio (sustentos teóricos, artículos científicos, revistas, entre otros), que cuestionan y evalúan si estas herramientas de gestión aplicadas en las instituciones públicas, contribuyen con la modernización de la gestión administrativa y si son necesarias para el buen desempeño de dicha gestión.

Se justifica metodológicamente debido a que se llevaron a cabo encuestas estructuradas con funcionarios y personal administrativo de la institución para explorar sus percepciones, experiencias y necesidades en relación con el uso de TIC en su trabajo diario.

Esto proporcionó información detallada sobre los puntos fuertes y débiles actuales en términos de infraestructura tecnológica, capacitación del personal y políticas organizativas.

En términos de justificación social, se sustenta en ánimos de optimizar la entrega eficiente de servicios públicos y fortalecer la correlación entre el Estado y los ciudadanos. Una administración eficaz y transparente, apoyada en tecnologías avanzadas, tiene el potencial de aumentar la credibilidad de las instituciones públicas ante la población y mejorar su percepción acerca de la calidad y accesibilidad de los servicios del estado. Además, una mayor eficiencia en la gestión administrativa puede generar un impacto positivo en la economía y en el desarrollo social del país.

Del mismo modo en la práctica, el escaso uso de las TICs, genera lentitud en el tiempo de respuesta de los procedimientos administrativos, además de la limitación de los accesos a la información que los usuarios requieren en tiempo real.

En esa línea de ideas, El objetivo principal es establecer cómo se relacionan la TIC con la gestión administrativa de una entidad pública en Lima, en el año 2024, y sus objetivos específicos se encuentran en el Anexo 2: Matriz de consistencia.

Finalmente, la hipótesis general en base a la experiencia empírica es que la TIC se relaciona significativamente con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024. Las hipótesis específicas correspondientes están en el Anexo 2: Matriz de consistencia.

Se ha tomado en cuenta antecedentes a nivel nacional e internacional para desarrollar el marco teórico del estudio.

Respecto a los antecedentes nacionales, Yerrén (2022) investigó acerca de la gestión pública y el control interno, evaluó qué beneficios puede tener un sistema de control interno en instituciones públicas. Basándose en una revisión organizada de la literatura, de revistas de diversos tópicos tales como economía, administración pública, gestión pública; además de fuentes secundarias adicionales de soporte como normas, siguiendo una metodología cualitativa. El producto de la investigación indica que el control interno en las entidades públicas resulta importante, según este estudio, ya que asegura que las actividades se realicen conforme a las normas establecidas, es esencial para tener evidencia de que tan eficiente pueden ser las operaciones, la fidelidad de los registros y que la gestión esté alineada con las normas del sector público, es una herramienta reconocida en la dirección pública ya que brinda seguridad en cuanto al cumplimiento de los objetivos además de mejorar la dinámica alrededor de los recursos estatales en fases como la formulación, ejecución o rendición de cuentas. El autor así concluye que al ejecutar un sistema de control

interno tuvo resultados beneficioso en las entidades públicas ya que sus procesos mejoraron y disminuyeron los riesgos de engaño y error.

Vasquez y Lira (2021) en su trabajo sobre la modernización del estado, se plantea explicar el papel de gestión por procesos y la gestión pública. De investigación tipo cualitativo por medio de encuestas directas por entrevista a expertos. Tuvo como resultados que es importante, para que sé de una correcta ejecución del modelo para la gestión por procesos, entablar con las personas de la institución, tanto con la alta dirección como con el personal involucrado sensibilizándolos para comprender el porqué de la implementación y compartir el propósito. El autor concluye, que los factores importantes son los valores, visión, misión, objetivos estratégicos generado por las unidades orgánicas como servicios y productos. También que es necesario un estudio integral para respaldar los mecanismos que busquen aplicarse en la mejora de procesos, estén estos apoyados o no en la tecnología, además del alcance del problema y el impacto de estos para su óptima ejecución.

Calmett (2021) desarrolla su investigación con el objetivo de determinar la influencia del e-gobierno en la mejora de la gestión pública de una entidad municipal tratando de medir el nivel del desarrollo del e-gobierno. Empleando una metodología que consistió en encuestar a 46 colaboradores en su investigación cuantitativa para medir el desarrollo del gobierno electrónico. De este estudio resultó la evidente dificultad de procedimiento de solicitud de información dado lo engorroso de proceso y el tiempo requerido; siendo necesario, para la comodidad del usuario al realizar su trámite, realizar mayores operaciones online para mejorar el servicio al ciudadano y la eficiencia en el trámite. De este estudio el autor concluye que el e-gobierno sí facilita y suma a optimizar y desarrollar la gestión ya que facilitó la conexión entre los servicios ofrecidos y los ciudadanos o usuarios a través de los portales electrónicos; además, mejoró y optimizó el servicio al ciudadano y el acceso a la información de la gestión en la entidad municipal, satisfaciendo así completa y eficientemente a los usuarios al ahorrarles tiempo y dinero.

Blas et al. (2022) quienes realizan una revisión sistémica de la modernización de la gestión pública para analizar la dinámica de la modernización institucional estructural en el Perú y en otros gobiernos. La investigación es de diseño cualitativo, con uso de literatura de fuente de revistas científicas como Scopus, considero variables como la Modernización, gestión y políticas públicas, gestión local, gobierno abierto, capacitación publica, sistema integrado de datos, dialogo en entidades públicas. Esta investigación encontró que la recuperación de la confianza, la eficiencia en los procesos burocráticos y hacer un estado más eficiente es posible gracias a la modernidad. Concluyendo así, que como base para la modernización en el gobierno es esencial trabajar en lograr niveles con estándares altos de

transparencia en la rendición de cuentas empleando la digitalización con miras a un futuro moderno.

Meneses-Claudio (2023) al realizar un estudio comparativo de distintos modelos para un sistema de registro en la gobernanza, gestión pública y tecnología, basado en una metodología de revisión de fuentes referentes a la gestión pública de forma cuantitativa, para determinar cómo los funcionarios controlaban los recursos destinados al sector educativo, el cual tiene como resultado que casi todos los gobiernos del mundo han estado tomando medidas para establecer políticas públicas con basta participación del pueblo en la gestión y control de lo público. Asimismo, estas medidas permitirán la transparencia de un gobierno abierto, al facilitar la rendición de cuentas con transparencia informativa para los ciudadanos de manera democrática, para lograr la modernización de un estado con ciudadanos mejor informados. Sin embargo, se destaca que estas medidas no se aplican de manera transparente cuando se lleva a cabo una mala práctica que no beneficia al público, como se menciona en esta investigación al realizar un análisis comparativo, a diferencia de otras investigaciones realizadas. Del estudio el autor concluye que los registros generados por los funcionarios públicos sobre las actividades propuestas para el servicio público son beneficiosos para controlar las acciones de los funcionarios públicos y evitar problemas de información, siendo datos importantes que no pueden desperdiciarse en infraestructuras defectuosas que favorecían a otras personas cercanas al cargo, también que funcionan eficientemente y permiten ver los registros completos al instante, por lo que se mantendrá un orden de acuerdo con las fechas en que se registra la información, además, los encargados de gestionar estos registros podrán obtener constantemente la información completa de estos registros sin inconvenientes.

En el ámbito internacional Ripalda (2019) en su estudio sobre el e-gobierno como estrategia para mejorar la eficiencia en la gestión pública, explora la importancia de implementar completamente el e-gobierno en la gestión pública para lograr un desarrollo óptimo. La metodología que empleó en el estudio fue de tipo cualitativa, basándose en el método empírico para recopilar datos tanto nacionales como internacionales en medios digitales de fuentes confiables, adicional se realizaron entrevistas y encuestas a diversos trabajadores públicos y parte de la ciudadanía. A partir de los datos recopilados, concluye que el establecimiento exitoso de un e-gobierno requiere de un plan estratégico integral que abarque diversos aspectos. Además, los gobiernos deben garantizar la transferencia adecuada de recursos para el óptimo funcionamiento de las plataformas virtuales, asegurando tanto la disponibilidad de tecnologías avanzadas como la capacitación del personal técnico.

Soledispa y Rodríguez (2020) en su investigación sobre la nueva gestión pública, analizan los retos y oportunidades que esta representa, utilizando una metodología de revisión bibliográfica cualitativa con apoyo de medios electrónicos. Según varios autores, se ha establecido que la nueva gestión pública es necesaria para responder a la necesidad de adaptar el paradigma socioeconómico de la administración pública, ya que el modelo tradicional no responde a los cambios dinámicos de los distintos países. El nuevo paradigma requiere un cambio de perspectiva y de cultura dentro de la institución, centrado en el consumidor como cliente y basado en principios como la optimización del presupuesto mediante la reducción del gasto y la generación de mayores ahorros, la evolución tecnológica y la percepción de la aumento y eficacia de los servicios públicos. Concluyendo que la modernización de la gestión pública busca resolver eficientemente los problemas sociales y eliminar las trabas burocráticas, la efectividad de esta transformación depende de la cultura y costumbres de cada sociedad.

Barragán (2022) examina, desde una óptica posmoderna, la convergencia entre la nueva gestión pública, las TIC's y la innovación en la administración pública ecuatoriana. Su estudio se basó en un método cualitativo y descriptivo, teniendo como muestra a 29 servidores públicos, participes de cuatro de las cinco funciones del estado. Identifica la necesidad de transformar la organización del trabajo y desarrollar nuevas competencias en el sector público para optimar los servicios y fomentar la transparencia. El contexto de la pandemia y el auge de las TIC han impulsado la utilización de instrumentales tecnológicos para la gestión de información, dando lugar a modalidades de teletrabajo, nuevos sistemas de atención al cliente y servicios públicos. Concluye en que los enfoques de la gestión pública de Ecuador tienen por objeto contribuir a que se desarrolle la eficiencia, eficacia, transparencia y participación de los ciudadanos, incorporando prácticas exitosas del sector privado y adaptándolas a su contexto.

Hernández et al. (2020) exploran los ejes esenciales de la transformación digital en el sector público, destacando la necesidad de mejorar y modernizar procesos, políticas y procedimientos que se utilizan con los diferentes medios de TIC's. Su estudio, basado en un análisis documental y un estudio cuantitativo con 43 expertos como muestra. Obtuvo que digitalizar la administración pública significa mejorar y modernizar procesos, como procedimientos, políticas, reconstrucción e informática, considerando las TICs para dialogar con los ciudadanos en tiempo real y satisfacer sus necesidades. Concluye así que el aumento constante en el uso de tecnologías digitales ha causado disrupciones significativas de tal manera que interactuamos y nos comunicamos con la sociedad en un gran porcentaje por medios digitales. Es importante promover la alfabetización digital tanto entre la ciudadanía

como entre los servidores públicos para fomentar el acceso y el compromiso participativo en el entorno digital.

Kadewandana y Kaligis (2024) examinan sobre las tecnologías de información en el gobierno electrónico y su potencial para promover un desarrollo equitativo para la economía, el medioambiente y la sociedad. Su estudio, basado en una revisión bibliográfica y análisis de datos cualitativos. Los resultados demuestran que el gobierno electrónico tiene la capacidad de respaldar el desarrollo sostenible en múltiples dimensiones, incluyendo aspectos económicos, sociales y ambientales. Concluye que el gobierno electrónico, a través del uso estratégico de las TIC, puede proporcionar acceso equitativo a los servicios públicos, mejorar la eficiencia y la productividad, fortalecer la transparencia y la responsabilidad gubernamental, y fomentar el proceso constante de innovación en la prestación de servicios. En este sentido, el gobierno electrónico se presenta como una herramienta clave para acelerar el desarrollo del país y generar un impacto positivo en la sostenibilidad a largo plazo.

Una vez realizado el análisis de los antecedentes, en términos de teoría podemos conceptualizar la V1: Tecnología de la información y comunicación que consiste en un conjunto diverso de tecnologías esenciales que se necesitan para almacenar, recuperar, procesar y transmitir información de manera eficiente y efectiva. Estas tecnologías abarcan desde sistemas de almacenamiento de datos hasta herramientas de comunicación avanzadas, desempeñando un rol decisivo en la gestión y aprovechamiento de la información en diversos contextos, como el académico, empresarial y social (Heinze et al., 2017).

Por otro lado, según Granda et al. (2019) se entiende como las tecnologías esenciales para manejar y modificar información, destacando entre ellas las computadoras y software que facilitan el almacenamiento, creación, posteriormente la edición, seguridad y recuperación de datos relevantes en distintos campos de aplicación.

Finalmente, para esta investigación se toma como base conceptual a Cruz et al. (2019) que indica que la TIC engloban una variedad de recursos, herramientas y sistemas tecnológicos que posibilitan la captura, almacenamiento, procesamiento, transmisión y recepción de información. Además, facilitan la comunicación entre individuos, organizaciones y dispositivos mediante el uso de medios electrónicos y digitales.

Respecto a sus dimensiones, tenemos V1.D1. Diseño de las TIC's, implica contemplar la estrategia de planificación, así como los procesos operativos y de apoyo necesarios. Esto abarca la concepción y ejecución de sistemas que respalden los objetivos estratégicos, las operaciones diarias y las funciones de soporte de una organización (Acevedo & Linares, 2014).

V1.D2. Modelamiento de proceso, implica gestionar los procesos empresariales de manera que reemplace el enfoque funcional tradicional. Es un enfoque de gestión organizativa basado en procesos, alineándolos con la estrategia, misión y objetivos de la empresa. Se considera un sistema interconectado diseñado para mejorar la satisfacción del cliente, añadir valor y optimizar los tiempos de respuesta de la empresa (Medina et al., 2019).

V1.D3 Capacitación y Alfabetización Digital, Conocida como el conjunto de competencias, destrezas y disposiciones para solucionar problemas de manera efectiva utilizando herramientas digitales o en entornos digitales, se convierte en un requisito esencial para asegurar la independencia individual de las futuras generaciones, favorecer su pleno desarrollo y facilitar su integración en las sociedades democráticas (Matamala, 2018).

V2 Gestión administrativa es respecto al contexto en el que los individuos asociados a una entidad colaboran para alcanzar una meta específica, demostrando un enfoque cooperativo para cumplir con el propósito institucional. De manera similar, se puede concebir como una estructura organizativa coordinada de componentes interconectados que trabajan en vínculo para lograr los objetivos instituidos por la institución (Masaquiza et al., 2020).

También se trata de un conjunto de medidas dirigidas a prevenir, corregir y aplicar decisiones de manera racional. Su principal objetivo es proporcionar servicios de alta calidad en cualquier sector económico. Por lo tanto, es fundamental identificar los aspectos clave de la gestión administrativa (Perez et al., 2022).

Por último, se considera como concepto base a Soledispa et al. (2022) que indica que la gestión administrativa consiste en la combinación de diversas actividades con funciones específicas que se realizan para optimizar de manera eficiente una organización, empleando tareas, recursos y esfuerzos. Es el proceso que abarca la planificación, organización, dirección y supervisión de los recursos humanos, financieros, materiales y técnicos de una empresa, con el fin de lograr sus objetivos de manera óptima y eficaz.

V2.D1 Planificación, es un proceso constante en el que las organizaciones definen sus metas y seleccionan los métodos más adecuados para alcanzarlas, todo esto previo a la ejecución de cualquier acción (Rojas, 2006).

V2.D2 Organización, la organización constituye la fase subsiguiente en el proceso administrativo, implicando que toda actividad empresarial debe ser planificada y estructurada antes de su ejecución. En este sentido, la organización administrativa desempeña un papel estratégico al reunir y organizar todos los recursos requeridos para asegurar el correcto funcionar de la empresa (Lema et al., 2020).

V2.D3 Control, consiste en comprobar que las actividades planificadas corresponden con las estrategias establecidas, con el fin de identificar y resolver posibles problemas, así como evaluar las conclusiones, con el objetivo de fortificar el proceso de toma de decisiones (González et al., 2020).

V2.D4 Gestión, consiste en establecer una relación eficaz entre la organización, la estrategia, los métodos, el enfoque, las competencias, las personas y los objetivos esenciales de la empresa. En otras palabras, se refiere a la habilidad de sistematizar los recursos con los que se cuenta en el logro de los objetivos deseados (Ropa & Alama, 2022).

Según lo mencionado previamente, se deduce que vamos a enfocar nuestra investigación desde la perspectiva del positivismo, puesta que se orienta al objetivo, medición y analítica de datos empíricos. El positivismo suscita el uso de metodología científicas para entender y abordar los fenómenos sociales, incluyendo aquellos que se relacionan con la gestión del capital humano (Guamán et al., 2020).

## II. METODOLOGÍA

El presente estudio fue de tipo aplicada, (González, 2004) explica que la investigación básica implica una serie de acciones dirigidas a profundizar en nuestro entendimiento del mundo o de nosotros mismos de manera precisa y objetiva. Su único propósito es expandir el conocimiento y enriquecer el ámbito científico, sin otros objetivos inherentes.

Fue de método cuantitativo de investigación, debido a que comprenden un conjunto de técnicas que emplean diversas herramientas para recopilar datos y desarrollar una teoría fundamentada. En la selección de estas técnicas, el investigador desempeña un rol crucial, ya que debe considerar las particularidades del entorno de investigación, las características de los participantes, así como las limitaciones de tiempo y recursos que puedan existir (Piza et al., 2019).

Diseño de investigación: Este estudio no se realizó de forma experimental, sino que se diseñó para describir, diferenciar o explorar asociaciones más que para buscar relaciones directas entre variables, grupos o situaciones. Este modelo no requiere tareas aleatorias, grupos de control u operaciones variables, ya que se basa principalmente en la observación.

Alcance: el alcance del estudio fue descriptivo, porque se pretende exponer la presencia de un fenómeno conocido en un grupo humano específico, ya que se comprenden sus características previamente (Ramos, 2020). Y de alcance correlacional debido a que se requiere la formulación de hipótesis. En el análisis cuantitativo, se utilizan métodos estadísticos inferenciales para generalizar los resultados del estudio y aplicarlos a la totalidad de la población (Ramos, 2020).

Respecto a las variables y su operacionalización se detalla lo siguiente:

Variable 1: TIC's engloban una variedad de recursos, herramientas y sistemas tecnológicos que posibilitan la captura, almacenamiento, procesamiento, transmisión y recepción de información. Además, facilitan la comunicación entre individuos, organizaciones y dispositivos mediante el uso de medios electrónicos y digitales. (Cruz et al., 2019).

Variable 2: La gestión administrativa es la suma de labores con funciones definidas que se llevan a cabo para el mejoramiento racional de una entidad, utilizando tareas, recursos y energías. Es el proceso que incluye la planificación, organización, dirección y supervisión de los recursos humanos, financieros, materiales y técnicos de una entidad, con el fin de alcanzar sus objetivos de forma eficiente y efectiva. (Soledispa et al., 2022).

Las TIC's se analizan a través de tres dimensiones principales: el diseño de las TIC,

el modelamiento de procesos, y la capacitación y alfabetización digital. Estas dimensiones se examinan utilizando 9 indicadores y 20 ítems basados en una escala ordinal de Likert. Esta escala permite clasificar las respuestas en cinco niveles de frecuencia: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

En consonancia con esta perspectiva, la variable de gestión administrativa se descompone en cuatro dimensiones: planificación, organización, control y gestión. Estas dimensiones se evalúan a través de 11 indicadores y 16 ítems utilizando una escala ordinal de Likert, que clasifica las respuestas en cinco categorías: Excelente (1), Bueno (2), Regular (3), Malo (4) y Muy malo (5).

Para determinar la población, muestra, técnicas de muestreo con su respectivo análisis, se procede a mencionar el siguiente proceso a continuación:

**Población:** Representa el conjunto de personas con características específicas bajo estudio. Su definición precisa es crucial para generar validez y aplicabilidad de los hallazgos. Delimitar claramente los límites y características de la población facilita el diseño metodológico y asegura la representatividad de los resultados (Ventura, 2017). En específico, fue conformada por el personal activo y contratado por régimen CAS, quienes suman un total de 1736 personas de la institución del estado de estudio en Lima.

**Muestra:** Se refiere a una fracción representativa de la población, compuesta por unidades de análisis seleccionadas. Es esencial elegir una muestra que capture adecuadamente la diversidad y las particularidades de la población, lo que certifica la validez y la totalidad de los resultados. La selección cuidadosa de la muestra facilita la extrapolación de los hallazgos a toda la población en estudio (Ventura, 2017). La muestra fue determinada por el criterio de conveniencia, en específico, solo se considerará a aquellas que completen, o respondan, el cuestionario: resultó en una cantidad de 71 individuos, asimismo como criterios de inclusión se consideró al personal administrativo, diplomático y servidores CAS, y como criterios exclusión se tomó en cuenta a aquellos que se encuentran en situación de disponibilidad, licencias por: enfermedad, por servicios transitorios o por estudios.

**Muestreo:** El método utilizado fue el muestreo no probabilístico debido a su practicidad. El objetivo en este tipo de muestreo es seleccionar a las personas más disponibles y dispuestas a participar en el estudio, en lugar de utilizar un proceso de selección aleatoria. A diferencia del muestreo probabilístico, el muestreo por conveniencia no permite determinar la probabilidad de selección de cada individuo. Sin embargo, esta técnica es útil en situaciones donde se requiere una rápida recolección de datos o cuando no es posible acceder a toda la población objetivo (Ozten & Manterola, 2017).

Unidad de análisis: comprendidos por todos los colaboradores que están bajo la supervisión del área administrativa de recursos humanos de la institución de estudio.

Después de realizar una prueba piloto, los instrumentos se sometieron a la prueba de confiabilidad de Cronbach utilizando los datos recopilados de un grupo de 20 colaboradores, que incluyen las diversas áreas bajo la supervisión del área administrativo. En particular, se obtuvo un Alfa de 0.948 para la primera variable y uno de 0.942 para la segunda, por lo que, existió una alta consistencia interna entre los ítems evaluados en el instrumento. Además, el instrumento constó de 36 ítems que explican a las dos variables de la investigación, cabe precisar que este fue evaluado por tres expertos para su validación.

El proceso de analizar los datos comenzó con la transferencia de los resultados obtenidos del instrumento a una hoja de cálculo en Excel, en el que se organizó toda la información de manera detallada. Esta organización se realizó atendiendo a distintos criterios como los ítems evaluados, los indicadores utilizados, las dimensiones consideradas y las variables analizadas. Luego, esta base de datos fue sometida a un análisis exhaustivo mediante el paquete estadístico SPSS, versión 26. En una primera fase, se realizó un análisis descriptivo que incluyó la elaboración de gráficos y tablas para visualizar mejor los datos. Además, se calcularon las frecuencias y porcentajes tanto parciales como totales, lo que permite comprender la distribución de los datos y su relevancia en el estudio. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis inferencial donde se aplican pruebas de normalidad y se exploran las correlaciones entre las distintas dimensiones y variables estudiadas. Este análisis fue realizado con la finalidad de contrastar los resultados derivados de las hipótesis esbozadas a al principio de la investigación, proporcionando así una visión más profunda y rigurosa de los hallazgos.

En términos éticos, la investigación aseguró la confidencialidad y el respeto hacia los participantes, quienes proporcionaron información valiosa al completar el cuestionario de manera voluntaria. La ética en la investigación científica es de carácter esencial en el avance social, fundamentándose en la integridad y honestidad de los investigadores. Se han cumplido los principios éticos, incluyendo la autorización informada y el amparo de la identidad de los colaboradores. Además, se han seguido las normas APA, en su séptima edición, para citar correctamente todas las contribuciones y respetar los derechos de autor.

### III. RESULTADOS

#### Resultados descriptivos

##### Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre la TIC con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024.

**Tabla 1**

*Tabla cruzada entre tecnología de la información y comunicación y gestión administrativa*

			Gestión administrativa			
			Deficiente	Regular	Adecuado	Total
Tecnología de la información y comunicación	Deficiente	f	2	6	0	8
		%	2,8	8,5	0,0	11,3
	Regular	f	0	33	8	41
		%	0,0	46,5	11,3	57,7
	Adecuado	f	0	7	15	22
		%	0,0	9,9	21,1	31,0
Total	f	2	46	23	71	
	%	2,8	64,8	32,4	100,0	

La mayoría de los casos (57.7%) refieren una TIC regular, y dentro de esta categoría, la mayor parte (46.5%) tiene una gestión administrativa regular. Por otro lado, un menor porcentaje (31.0%) la califica como adecuada, y dentro de esta categoría, la mayoría (21.1%) tiene una gestión administrativa adecuada. Los casos deficientes son los menos frecuentes (11.3%), con una predominancia de gestión administrativa regular (8.5%).

## Objetivo específico 1

Determinar cuál es la relación entre el diseño de las TIC's con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024.

**Tabla 2**

*Tabla cruzada entre diseño de las TIC's y gestión administrativa*

			Gestión administrativa			
			Deficiente	Regular	Adecuado	Total
Diseño de las TIC's	Deficiente	f	2	4	0	6
		%	2,8	5,6	0,0	8,5
	Regular	f	0	35	9	44
		%	0,0	49,3	12,7	62,0
	Adecuado	f	0	7	14	21
		%	0,0	9,9	19,7	29,6
Total	f	2	46	23	71	
	%	2,8	64,8	32,4	100,0	

La mayoría de los casos (62.0%) manifiestan un diseño de las TIC's regular, y dentro de esta categoría, la mayor parte (49.3%) tiene una gestión administrativa regular. Por otro lado, un porcentaje menor (29.6%) tiene un diseño de las TIC's adecuado, y dentro de esta categoría, la mayoría (19.7%) tiene una gestión administrativa adecuada. Los casos con diseño de las TIC's deficiente son los menos frecuentes (8.5%), con una predominancia de gestión administrativa regular (5.6%).

## Objetivo específico 2

Determinar cuál es la relación entre el modelamiento de procesos de las TIC's con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024.

**Tabla 3**

*Tabla cruzada entre modelamiento de procesos de las TIC's y gestión administrativa*

			Gestión administrativa			
			Deficiente	Regular	Adecuado	Total
Modelamiento de procesos de las TIC's	Deficiente	f	2	7	1	10
		%	2,8	9,9	1,4	14,1
	Regular	f	0	30	9	39
		%	0,0	42,3	12,7	54,9
	Adecuado	f	0	9	13	22
		%	0,0	12,7	18,3	31,0
Total	f	2	46	23	71	
	%	2,8	64,8	32,4	100,0	

La mayoría de los casos (54.9%) refieren un modelamiento de procesos de las TIC's regular, y dentro de esta categoría, la mayor parte (42.3%) tiene una gestión administrativa regular. Por otro lado, un porcentaje menor (31.0%) tiene un modelamiento de procesos de las TIC's adecuado, y dentro de esta categoría, la mayoría (18.3%) tiene una gestión administrativa adecuada. Los casos con modelamiento de procesos de las TIC's deficiente son los menos frecuentes (14.1%), con una predominancia de gestión administrativa regular (9.9%).

### Objetivo específico 3

Determinar cuál es la relación entre la Capacitación y Alfabetización Digital con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024.

**Tabla 4**

*Tabla cruzada entre capacitación y alfabetización digital y gestión administrativa*

			Gestión administrativa			
			Deficiente	Regular	Adecuado	Total
Capacitación y Alfabetización digital	Deficiente	f	2	12	0	14
		%	2,8	16,9	0,0	19,7
	Regular	f	0	28	12	40
		%	0,0	39,4	16,9	56,3
	Adecuado	f	0	6	11	17
		%	0,0	8,5	15,5	23,9
Total	f	2	46	23	71	
	%	2,8	64,8	32,4	100,0	

La mayoría de los casos (56.3%) manifestaron una capacitación y alfabetización digital regular, y dentro de esta categoría, la mayor parte (39.4%) tiene una gestión administrativa regular. Por otro lado, un porcentaje menor (23.9%) tiene una capacitación y alfabetización digital adecuada, y dentro de esta categoría, la mayoría (15.5%) tiene una gestión administrativa adecuada. Los casos con capacitación y alfabetización digital deficiente son los menos frecuentes (19.7%), con una predominancia de gestión administrativa regular (16.9%).

## Análisis inferencial

Se realizó el test de Kolmogorov-Smirnov para determinar la distribución normal de la data, este se fundamenta en base al tamaño de la muestra de investigación (mayor a 50 individuos). Asimismo, es de precisar que se está trabajando con una confianza de 95% y, consecuentemente, una significancia de 5%. Por ende, un valor  $p > 0,05$  implica normalidad en los datos y se usaría el coeficiente R de Pearson; por el contrario, un valor  $p < 0,05$  indica no normalidad de los datos y se usaría el coeficiente Rho de Spearman.

$< 0,05$  indica no normalidad de los datos y se usaría el coeficiente Rho de Spearman.

**Tabla 5**  
*Prueba de normalidad de los datos*

Variable y/o dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Tecnología de la información y comunicación	0.314	71	0.000
Diseño de las TIC's	0.346	71	0.000
Modelamiento de procesos de las TIC's	0.292	71	0.000
Capacitación y Alfabetización digital	0.286	71	0.000
Gestión administrativa	0.392	71	0.000
Planificación	0.346	71	0.000
Organización	0.346	71	0.000
Control	0.308	71	0.000
Gestión	0.345	71	0.000

$H_0$ : Los datos de las variables y/o dimensiones tienen una distribución normal.

$H_1$ : Los datos de las variables y/o dimensiones no tienen una distribución normal.

Decisión:

Si  $p < 0.05$ , rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Si  $p > 0.05$ , no se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Si el valor  $p$  es menor a 0.05, significa que los resultados observados tienen menos del 5% de probabilidad de ocurrir si la hipótesis nula ( $H_0$ ) fuera cierta. Esto proporciona suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula, sugiriendo que es probable que haya un efecto o diferencia real en lugar de simplemente azar. Sin embargo, esto no asegura la magnitud del efecto ni la validez de la hipótesis alternativa.

## Contrastación de las hipótesis

Para determinar la significancia de las relaciones se siguió el siguiente criterio: si el valor p del coeficiente resulta mayor a 0.05 implicaría que no existe una asociación significativa, por el contrario, si resulta menor a 0.05 sí se concluiría una asociación estadística significativa.

### *Hipótesis general*

H<sub>0</sub>: La TIC no se relaciona significativamente con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024.

H<sub>1</sub>: La TIC se relaciona significativamente con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024.

**Tabla 6**

*Correlación entre tecnología de la información y comunicación y gestión administrativa*

			Gestión administrativa
Rho de Spearman	Tecnología de la información y comunicación	Coefficiente de correlación	,560
		Sig. (bilateral)	,000
		N	71

Se ha registrado un coeficiente de correlación de Spearman de 0.560, lo cual indica una correlación directa moderada entre la TIC y la gestión administrativa. La significación (Sig. = 0.000) es inferior al nivel habitualmente utilizado (0.05), lo que sugiere que esta correlación es estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se determina que hay una correlación significativa entre la TIC y la gestión administrativa en una entidad pública de Lima para el año 2024. Esto sugiere que los avances en la TIC están vinculados con los avances en la gestión administrativa.

### **Hipótesis específica 1**

H<sub>0</sub>: El diseño de las TIC's no se relaciona significativamente con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024.

H<sub>1</sub>: El diseño de las TIC's se relaciona significativamente con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024.

**Tabla 7**

*Correlación entre diseño de las TIC's y gestión administrativa*

			Gestión administrativa
Rho de Spearman	Diseño de las TIC's	Coefficiente de correlación	,531
		Sig. (bilateral)	,000
		N	71

Se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.531, lo que sugiere una correlación positiva moderada entre el diseño de las TIC y la gestión administrativa. La significación (Sig. = 0.000) es inferior al nivel habitualmente utilizado (0.05), lo que sugiere que esta correlación es estadísticamente significativa. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), concluyendo que hay una correlación significativa entre el diseño de las TIC y la gestión administrativa en una entidad pública de Lima para el año 2024. En términos más específicos, esto indica que una mejora en el diseño de las TIC está asociada con una gestión administrativa más eficiente.

### ***Hipótesis específica 2***

H<sub>0</sub>: El modelamiento de procesos de las TIC's no se relaciona significativamente con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024.

H<sub>1</sub>: El modelamiento de procesos de las TIC's se relaciona significativamente con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024.

**Tabla 8**

*Correlación entre modelamiento de procesos de las TIC's y gestión administrativa*

		Gestión administrativa
Rho de Spearman	Modelamiento de procesos de las TIC's	,429
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	71

Se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.429, lo que sugiere una correlación positiva moderada entre la modelización de procesos TIC y la gestión administrativa. La significación (Sig. = 0.000) está por debajo del nivel habitualmente utilizado (0.05), lo que sugiere que esta correlación es estadísticamente significativa. De este modo, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se establece que hay una correlación significativa entre el modelamiento de procesos TIC y la gestión administrativa en una entidad pública de Lima para el año 2024.

### **Hipótesis específica 3**

H<sub>0</sub>: La Capacitación y Alfabetización Digital no se relaciona significativamente con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024.

H<sub>1</sub>: La Capacitación y Alfabetización Digital se relaciona significativamente con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024.

**Tabla 9**

*Correlación entre capacitación y alfabetización digital y gestión administrativa*

			Gestión administrativa
Rho de Spearman	Capacitación y Alfabetización digital	Coefficiente de correlación	,495
		Sig. (bilateral)	,000
		N	71

El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0.495, lo que sugiere una correlación positiva moderada entre la formación y el aprendizaje digitales y la gestión administrativa. La significación (Sig. = 0.000) está por debajo del nivel habitualmente utilizado (0.05), lo que sugiere que esta correlación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) concluyendo que existe una correlación significativa entre la capacitación y el aprendizaje digital y la gestión administrativa en una institución pública de Lima para el 2024.

#### IV. DISCUSIÓN

Según el objetivo principal, determinar cómo la tecnología de la información y comunicación (TIC) se relaciona con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024, se arribó a los siguientes resultados descriptivos: el 57.7% de los casos refirieron una TIC regular, y dentro de esta categoría, la mayor parte (46.5%) tenía una gestión administrativa regular. Un menor porcentaje (31.0%) tenía una TIC adecuada, con una mayoría (21.1%) también en una gestión adecuada. Los casos con TIC deficiente fueron los menos frecuentes (11.3%), predominando una gestión administrativa regular (8.5%). Asimismo, En relación con la prueba estadística del coeficiente de Spearman, se halló una correlación directa moderada de 0.560 entre la TIC y la gestión administrativa, y un valor  $p$  menor a 0.05, lo cual indica que los resultados son estadísticamente significativos. Estos hallazgos coinciden con los de Blas et al. (2022), quienes señalaron que la modernización de la gestión pública en Perú puede lograrse mediante la implementación de TIC avanzadas, lo que permite mejorar la eficiencia y la transparencia. Ripalda (2019) también concluyó que un e-gobierno bien implementado mejora significativamente la gestión pública. El estudio se centró en la teoría de Heinze et al. (2017), que sostiene que las TIC son esenciales para la gestión eficiente y el aprovechamiento de la información.

Con respecto al objetivo específico 1, se determinó la asociación entre el diseño de las TIC y la gestión administrativa. La mayoría de los casos (62.0%) manifestaron un diseño de las TIC regular, con una mayoría (49.3%) en una gestión administrativa regular. Un menor porcentaje (29.6%) tenía un diseño adecuado, con una mayoría (19.7%) en gestión adecuada. Los casos con diseño deficiente fueron los menos frecuentes (8.5%), con predominancia en gestión regular (5.6%). La correlación de Spearman mostró un vínculo positivo moderado (0.531) con significancia ( $p < 0.05$ ). Estos resultados concuerdan con Calmett (2021), quien señaló que el diseño adecuado del e-gobierno facilita el progreso de la gestión pública. Soledispa-Rodríguez (2020) también destacó la importancia del diseño de sistemas TIC en la nueva gestión pública. Acevedo y Linares (2014) apoyan estos hallazgos, indicando que el diseño estratégico de las TIC es crucial para una gestión eficaz.

Según el objetivo específico 2, se exploró la asociación entre el modelamiento de procesos de las TIC y la gestión administrativa. La mayoría de los casos (54.9%) refirieron un modelamiento de procesos regular, con una mayoría (42.3%) en gestión administrativa regular. Un porcentaje menor (31.0%) tenía un modelamiento adecuado, con una mayoría (18.3%) en gestión adecuada. Los casos con modelamiento deficiente fueron los menos frecuentes (14.1%), predominando en gestión regular (9.9%). La correlación de Spearman

indicó una relación directa moderada (0.429) con significancia ( $p < 0.05$ ). Estos resultados son consistentes con Barragán (2022), quien concluyó que la modernización de procesos mediante TIC mejora eficiente y transparentemente la administración pública. Soledispa (2020) también resaltó la necesidad de un modelamiento de procesos eficiente para resolver problemas burocráticos. Medina et al. (2019) destacan la relevancia de gestionar los procesos empresariales alineándolos con la estrategia y objetivos organizacionales.

Finalmente, en el objetivo específico 3, se evaluó la asociación entre la capacitación y alfabetización digital y la gestión administrativa. La mayoría de los casos (56.3%) manifestaron una capacitación y alfabetización digital regular, con una mayoría (39.4%) en gestión administrativa regular. Un menor porcentaje (23.9%) tenía una capacitación adecuada, con una mayoría (15.5%) en gestión adecuada. Los casos con capacitación deficiente fueron los menos frecuentes (19.7%), predominando en gestión regular (16.9%). El coeficiente de Spearman mostró una relación positiva moderada (0.495) con significancia ( $p < 0.05$ ). Los resultados concuerdan con Hernández et al. (2020), quienes señalaron que la capacitación en TIC es esencial para la transformación digital en la administración pública. Kadewandana y Kaligis (2024) indicaron que la alfabetización digital es crucial para el desarrollo sostenible mediante el e-gobierno. Matamala (2018) refuerza la relevancia de la alfabetización digital para el proceso de inclusión y desarrollo integral en sociedades democráticas.

Finalmente, el presente estudio determinó la relación significativa entre las variables TIC y gestión administrativa, sugiriendo tomar en cuenta estos resultados para posteriores investigaciones en función de las variables abordadas.

## **V. CONCLUSIONES**

### **Primera:**

Con respecto al objetivo general, se ha determinado que existe una asociación significativa y directa entre la tecnología de la información y comunicación (TIC) y la gestión administrativa en una Institución del Estado en Lima para el año 2024. Los datos revelan que un 57.7% de los casos presentan una TIC de calidad regular, con una relación directa moderada (Rho de Spearman = 0.560) y significativa (Sig. = 0.000). Por lo tanto, invertir en el desarrollo y actualización de las TIC se apunta como una estrategia para optimizar los procesos administrativos y, consecuentemente, mejorar la eficiencia institucional.

### **Segunda:**

Respecto al primer objetivo específico, se verificó que el diseño de las TIC está significativamente relacionado con la gestión administrativa de una Institución del Estado en Lima para el año 2024. Los resultados evidencian que un 62.0% de los casos tienen un diseño de TIC regular, y dentro de esta categoría, el 49.3% presenta una gestión administrativa regular. La relación moderada (Rho de Spearman = 0.531) y significativa (Sig. = 0.000) sugiere que un mejor diseño de las TIC, que abarca aspectos como la usabilidad y la integración tecnológica, está asociado con una mejora en la gestión administrativa. Esto sugiere que el diseño eficiente de las TIC es fundamental para apoyar la administración y aumentar la eficacia operativa de la institución.

### **Tercero:**

En referencia al segundo objetivo específico, el modelamiento de procesos de las TIC se asocia significativamente con la gestión administrativa de una Institución del Estado en Lima para el año 2024. Según los datos, el 54.9% de los casos tienen un modelamiento de procesos de TIC regular, con una relación directa moderada (Rho de Spearman = 0.429) y significativa (Sig. = 0.000). Esto sugiere que un adecuado modelamiento de procesos, que permite una próspera planificación y control de las actividades tecnológicas, contribuye directamente a la eficiencia administrativa. Por ende, mejorar el modelamiento de procesos de las TIC es una estrategia clave para potenciar la gestión administrativa, permitiendo un control eficiente y coordinado de los recursos y procesos institucionales.

**Cuarta:**

En relación al tercer objetivo específico, se ha establecido que la capacitación y alfabetización digital tienen una relación significativa y positiva con la gestión administrativa en una Institución del Estado en Lima para el año 2024. Los hallazgos muestran que un 56.3% de los casos tienen una capacitación y alfabetización digital regular, con una asociación directa moderada ( $Rho$  de Spearman = 0.495) y significativa (Sig. = 0.000). Estos resultados indican que la formación continua y la mejora de las competencias digitales del personal son cruciales para la gestión administrativa eficiente. Así, se concluye que invertir en programas de capacitación y alfabetización digital no solo mejora las habilidades tecnológicas del personal, sino que también optimiza los procesos administrativos, contribuyendo a una administración pública más eficaz y moderna.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Se recomienda a los directivos establecer un proceso continuo de evaluación y mejora de las herramientas TIC implementadas, mediante encuestas periódicas y análisis de datos. Esto permitirá determinar las áreas de oportunidad y realizar ajustes necesarios para optimizar el uso y la eficiencia de las TIC en la gestión administrativa.

### **Segunda:**

Ampliar la muestra para incluir a más instituciones del estado y diversos niveles jerárquicos dentro de cada institución. Esto garantizará una mayor representatividad y robustez en los resultados, permitiendo generalizar las conclusiones a un ámbito más amplio.

### **Tercera:**

Explorar la ejecución de tecnologías innovadoras que surgen de la inteligencia artificial y robótica en la gestión administrativa. Evaluar el impacto de estas tecnologías avanzadas en la eficiencia y la transparencia puede ofrecer nuevas perspectivas sobre la modernización de la administración pública.

### **Cuarta:**

Replicar el estudio en diferentes contextos geográficos y sectoriales dentro del sector público. Comparar los resultados entre diferentes regiones y tipos de instituciones permitirá identificar factores contextuales que influyen en el éxito de las TIC en el sector público.

## REFERENCIAS

- Acevedo, A. y Linares, C. (2014). El proceso estratégico en el sector de tecnologías de comunicación e información. Un enfoque competitivo en industrias reguladas. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM*, 17(1), 46-55. ISSN 1560-9146. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8635429.pdf>
- Balbin, R. (2022). Uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la Gestión Administrativa en el MINSA, 2020. [Tesis de Ingeniería]. Universidad Peruana de Ciencias e Informática. <https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/635/TESIS%20FINAL%20PRESENTADO%20-%2020072022%20-%20ultimo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barragán Martínez, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & AMP; comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 1(14), 113–131. ISSN 1315-9518. [https://doi.org/10.37228/estado\\_comunes.v1.n14.2022.244](https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244)
- Blas, F. G., Uribe, Y. C., Cacho, A., y Valqui, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 28 (5), 290-301. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38164>
- Calmett, J. L. (2021). Influencia del e – gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay, Arequipa 2019. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/89f9865e-53d8-4753-a5a8-43128770c9b8/content>
- Concha, E. J. T., Reyes, V. M. L., & Alcántara, P. R. (2022). Desafíos de la transformación digital de las microfinanzas en el Perú. *Quipukamayoc*, 30(62), 87-98. ISSN 1560-9103. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/22719/18225>
- Cruz, M., Pozo, M., Aushay, H. y Arias, A. (2019). Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil. *e-Ciencias de la Información*, 9(1). ISSN 1659-4142. doi: <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.33052>
- EY. (2022). Tendencias digitales 2022: transformando el Perú. [https://www.ey.com/es\\_pe/consulting/tendencias-digitales-2022](https://www.ey.com/es_pe/consulting/tendencias-digitales-2022)

- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. ISSN 2218-3620. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es).
- Granda, L., Espinoza, E. & Mayon, S. (2019). Las TICs como herramientas didácticas del proceso de enseñanza-aprendizaje. *Conrado*, 15(66), 104-110. ISSN 1990-8644. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000100104&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000100104&lng=es&tlng=es).
- Heinze, G., Olmedo, V. & Andoney, J. (2017). Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las residencias médicas en México. *Acta médica Grupo Ángeles*, 15(2), 150-153. ISSN 1870-7203. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-72032017000200150&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-72032017000200150&lng=es&tlng=es).
- Hernández, Y. S., Font, M. L., & Benítez, M. Á. S. (2020). Transformación digital en la administración pública: Ejes y factores esenciales, 22 (4), 590-602. ISSN 1562-3297. <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869118008/637869118008.pdf>
- Huamán, J., Treviños, L. & Medina, W. (2022). Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas. *Horizonte de la Ciencia*, 12(23). 27-47. ISSN 2413-936X. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.23.1462>
- Kadewandana, D., & Kaligis, R. A. W. (2024). The Role of Information and Communication Technology (ICT) in E-Government: A Literature Review of Sustainable Development Aspects. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 14(2), 91-101. ISSN 2087-3352. [https://www.researchgate.net/publication/379318678\\_The\\_Role\\_of\\_Information\\_and\\_Communication\\_Technology\\_ICT\\_in\\_E-Government\\_A\\_Literature\\_Review\\_of\\_Sustainable\\_Development\\_Aspects](https://www.researchgate.net/publication/379318678_The_Role_of_Information_and_Communication_Technology_ICT_in_E-Government_A_Literature_Review_of_Sustainable_Development_Aspects)
- Kosloski, R. A. D. (2022, septiembre 27). *Análise da acessibilidade para pessoas idosas em serviços e-Gov: um estudo de caso*. <https://bdm.unb.br/handle/10483/33852>
- Lema, A., Zaldivar, D., Hidalgo, B., Gonzalez, D. y Vacacela, L. (2020). Organizaciones sociales, desde una perspectiva administrativa. caso estudio: Convento Madre Dorotea, en la ciudad de Guayaquil. *Rev. De Ciencias Sociales y humanas*. 2 (1). ISSN 2665-0169. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0035>

Lopez Aguilar, Petronila (2021). *Implementación de plataformas digitales y orientación al usuario en trabajadores de una Zona Registral, 2021.*

<https://doi.org/10.35814/coverage.v14i2.6339>

Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria CIENCIAMÉRICA, (3), 34-39. 1390-9592.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

Masaquiza, T., Palacios, A., & Moreno, K.. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 51-65. ISSN 2631-2786. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>

Matamala, C. (2018). Desarrollo de alfabetización digital ¿Cuáles son las estrategias de los profesores para enseñar habilidades de información? *Perfiles educativos*, 40(162), 68-85. ISSN 0185-2698.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-26982018000400068&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982018000400068&lng=es&tlng=es).

Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A, y Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. ISSN 0718-3305. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>

Menese, C. (2023). Registration System for Public Management, Governance and Technology: A comparative study of different models of government from the perspective of Electronic Engineering. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias* 2022, 2(465). ISSN 2953-4860. <https://conferencias.saludcyt.ar/index.php/sctconf/issue/view/2>

Moreira, J., & Villao, B. (2023). La adaptabilidad en el uso de las TIC en América Latina durante la pandemia causada por la COVID-19. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración*, (13), 101–121. ISSN 2550-6641.

<https://doi.org/10.32719/25506641.2023.13.5>

Perez, W., Serrano, J., Colcha, R. y Moreno, M. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo del conocimiento*, 7(2), 1077-1088. ISSN 2550-682X. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i2.3634>

Quiroga-Parra, D. J., Torrent-Sellens, J., & Zorrilla, C. P. M. (2017). Usos de las TIC en América Latina: una caracterización. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 289-305. ISSN. 0718-3305. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052017000200289>

- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9 (3). ISSN 1390-9592. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Ripalda, J. F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7 (48). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Rojas, E. (2006). Editorial. *Revista Científica*, 16(4), 315-324. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-22592006000400001&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-22592006000400001&lng=es&tlng=es).
- Ropa, B., & Alama, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81-103. ISSN 2409-8752. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Soledispa, X., Pionce, J., y Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*. 8 (1), 280-294. ISSN 2477-8818. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383391.pdf>
- Soledispa-Rodríguez, X. E. (2020). La nueva gestión pública: Retos y oportunidades. *Polo del Conocimiento*, 49 (5), 371-381. ISSN 2250-682X. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554406>
- Sousa, V., Driessnack, M. y Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 15 (3). <https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300022>
- Ventura-León, José Luis. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). ISSN 1561-3127. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=es).
- Yerrén, R. H. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2316–2335. ISSN 2707-2215. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2030](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030)

## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Tecnología de la información y comunicación	engloban una variedad de recursos, herramientas y sistemas tecnológicos que posibilitan la captura, almacenamiento, procesamiento, transmisión y recepción de información. Además, facilitan la comunicación entre individuos, organizaciones y dispositivos mediante el uso de medios electrónicos y digitales. (Cruz et al., 2019).	La variable Tecnología de la información y comunicación, consta de 3 dimensiones: Diseño de las TIC's (3 indicadores), Modelamiento de procesos de las TIC's (3 indicadores) y Capacitación y Alfabetización Digital (3 indicadores)	Diseño de las TIC's	Implementación de nuevas TIC's	Politécnica  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Políticas de seguridad en las TIC's	
				Colaboración y retroalimentación de usuarios de las TIC's	
			Modelamiento de procesos de las TIC's	Flujogramas de información	
				Listas de tareas	
				Complejidad de las actividades de los procesos TIC's	
			Capacitación y Alfabetización Digital	Programas de formación en TIC para el personal.	
				Nivel de competencia digital del personal.	
				Acceso a recursos de aprendizaje en línea.	
Gestión administrativa	es la suma de labores con funciones definidas que se llevan a cabo para el mejoramiento racional de una entidad, utilizando tareas, recursos y energías. Es el procedimiento que abarca la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales y técnicos de una entidad con el propósito de lograr sus metas de manera óptima y eficaz (Soledispa et al., 2022).	La variable gestión administrativa tiene 4 dimensiones: Organización (4 indicadores) Control (2 indicadores) Gestión (2 indicadores)	Planificación	Objetivos y metas	
				Planes y acciones	
				Definición funciones	
				Estructura	
			Organización	Comunicación oportuna	
				Control y organización	
				Políticas institucionales	
			Control	Seguimiento y evaluación	
				Cambios, control y participación	
			Gestión	Gestión y evaluación	
				Gestión de RRHH	

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Metodología
¿De qué manera la tecnología de la información y comunicación se relaciona con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024?	Determinar cuál es la relación entre la tecnología de la información y comunicación con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024.	La tecnología de la información y comunicación se relaciona significativamente con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024.	<p><b>Variable 1:</b> Tecnología de la información y comunicación</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de las TIC's</li> <li>- El modelamiento de procesos de las TIC's</li> <li>- La Capacitación y Alfabetización Digital</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Gestión administrativa</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación</li> <li>- Organización</li> <li>- Control</li> <li>- Gestión</li> </ul>	<p><b>Tipo Investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo-Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental</p> <p><b>Población y muestra:</b> 1736 servidores públicos de la institución.</p> <p><b>Muestra:</b> Muestra censal. (71 servidores públicos de la institución.)</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos		
¿De qué manera el diseño de las TIC's se relaciona con las funciones de la gestión administrativa en una Institución del Estado, Lima 2024?	Determinar cuál es la relación entre el diseño de las TIC's con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024.	El diseño de las TIC's se relaciona significativamente con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024.		
¿De qué manera el modelamiento de procesos de las TIC's se relaciona con las funciones de la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024?	Determinar cuál es la relación entre el modelamiento de procesos de las TIC's con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024.	El modelamiento de procesos de las TIC's se relaciona significativamente con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024.		
¿De qué manera la Capacitación y Alfabetización Digital se relaciona con las funciones de la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024?	Determinar cuál es la relación entre la Capacitación y Alfabetización Digital con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024.	la Capacitación y Alfabetización Digital se relaciona significativamente con la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024.		

### Anexo 3. Ficha de validación de instrumentos para la recolección de datos

#### Matriz de validación del cuestionario sobre la Tecnología de la Información y Comunicación

##### Definición de la variable:

Engloban una variedad de recursos, herramientas y sistemas tecnológicos que posibilitan la captura, almacenamiento, procesamiento, transmisión y recepción de información. Además, facilitan la comunicación entre individuos, organizaciones y dispositivos mediante el uso de medios electrónicos y digitales. (Cruz et al., 2019).

VARIABLE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN								
Dimensión	Indicador	Ítem	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observación
Dimensión diseño de las TIC's	Implementación de nuevas TIC's	¿Con qué frecuencia se tienen en cuenta los objetivos estratégicos de la entidad al diseñar e implementar nuevas soluciones de TIC?	1	1	1	1	1	
		¿Con qué regularidad se evalúa la integración de diferentes plataformas y herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia operativa?	1	1	1	1	1	
	Políticas de seguridad en las TIC's	¿Se establecen protocolos de respaldo y recuperación de datos para garantizar la disponibilidad y la integridad de la información en caso de fallos del sistema?	1	1	1	1	1	
		¿Se llevan a cabo pruebas de seguridad de forma regular para identificar y mitigar posibles vulnerabilidades en los sistemas de TIC?	1	1	1	1	1	
	Colaboración y retroalimentación de usuarios de las TIC's	¿Se promueve la colaboración y el intercambio de conocimientos entre los usuarios para mejorar su competencia en el uso de los sistemas de TIC?	1	1	1	1	1	
		¿Se establecen mecanismos de retroalimentación para que los usuarios puedan reportar problemas y sugerir mejoras en los sistemas de TIC?	1	1	1	1	1	

Dimensión	Indicador	Ítem	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observación
Dimensión de modelamiento de procesos de las TIC's	Flujogramas de información	¿Con qué regularidad se documentan y actualizan los flujogramas de información para reflejar cambios en los procesos y sistemas de TIC?	1	1	1	1	1	
		¿Se evalúa regularmente la efectividad de los flujogramas de información en la optimización de los procesos de TIC y se realizan ajustes según sea necesario?	1	1	1	1	1	
	Lista de tareas	¿Con qué regularidad se revisan y actualizan las listas de tareas para reflejar cambios en los procedimientos y requisitos de las actividades de TIC?	1	1	1	1	1	
		¿Se capacita al personal en el uso efectivo de las listas de tareas como parte de su formación en los procesos de TIC?	1	1	1	1	1	
	Complejidad de las actividades de los procesos TIC's	¿Con qué frecuencia se evalúa la complejidad de las actividades dentro de los procesos de TIC?	1	1	1	1	1	
		¿Con qué regularidad se documenta la complejidad de las actividades como parte del modelado de procesos de TIC?	1	1	1	1	1	
		¿Se utilizan herramientas o metodologías específicas para analizar y clasificar la complejidad de las actividades en los procesos de TIC?	1	1	1	1	1	

Dimensión	Indicador	Ítem	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observación
Capacitación y Alfabetización Digital	Programas de formación en TIC para el personal	¿Se asignan recursos adecuados, como tiempo y presupuesto, para la realización de los programas de formación en TIC?	1	1	1	1	1	
	Nivel de competencia digital del personal	¿Con qué frecuencia se evalúa el nivel de competencia digital del personal en la organización?	1	1	1	1	1	
		¿Cuánto se personalizan los planes de desarrollo de competencias digitales para adaptarse a las necesidades individuales de cada empleado?	1	1	1	1	1	
	Acceso a recursos de aprendizaje en línea	¿Con qué frecuencia se proporciona acceso a plataformas de aprendizaje en línea para el personal de la organización?	1	1	1	1	1	
		¿Se facilita el acceso a bibliotecas digitales, cursos en línea y tutoriales como parte de los recursos de aprendizaje en línea?	1	1	1	1	1	
		¿Cuánto se personaliza la selección de recursos de aprendizaje en línea para adaptarse a las necesidades individuales de los empleados?	1	1	1	1	1	

## Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Evaluación Tecnología de la Información y Comunicación de una Institución del Estado, Lima 2024
<b>Objetivo del instrumento</b>	Ver relación de las TIC's con las funciones de la gestión administrativa
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Poma Vivar Romell Walter
<b>Documento de identidad (DNI)</b>	40447994
<b>Años de experiencia en el área</b>	10 años
<b>Máximo grado académico</b>	Master en Derecho de la Contratación Pública
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad Cesar Vallejo
<b>Cargo</b>	Docente tiempo parcial
<b>Número telefónico</b>	940629528
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	18/07/2024

## Matriz de validación del cuestionario sobre la Gestión Administrativa

### Definición de la variable:

Es la suma de labores con funciones definidas que se llevan a cabo para el mejoramiento racional de una entidad, utilizando tareas, recursos y energías. Es el procedimiento que abarca la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales y técnicos de una entidad con el propósito de lograr sus metas de manera óptima y eficaz (Soledispa et al., 2022).

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA									
Dimensión	Indicador	Ítem	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Observación	
Dimensión planificación	Objetivos y metas	¿Qué tan efectivamente se establecen objetivos y metas específicos para mejorar el rendimiento administrativo?	1	1	1	1	1		
	Planes y acciones	¿En qué medida se implementan los planes de acción según lo planeado para lograr los objetivos administrativos?	1	1	1	1	1		
	Definición funciones	¿Cuán bien definidas están las funciones y responsabilidades del personal en la gestión administrativa?	1	1	1	1	1		
	Estructura		¿Cómo calificarías la adecuación de la estructura organizativa para gestionar eficazmente las actividades administrativas?	1	1	1	1	1	
			¿Qué tan flexible y adaptable es la estructura administrativa para hacer frente a los cambios en el entorno organizacional?	1	1	1	1	1	

Dimensión	Indicador	Ítem	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Observación
Dimensión Organización	Comunicación oportuna	¿En qué medida se proporciona información relevante de manera oportuna dentro del equipo administrativo?	1	1	1	1	1	
		¿Cómo calificarías la efectividad de la comunicación entre los diferentes departamentos o áreas administrativas?	1	1	1	1	1	
	Control y organización	¿Se implementan medidas efectivas para garantizar el cumplimiento de los procedimientos y políticas administrativas?	1	1	1	1	1	
	Políticas institucionales	¿Qué tan bien se comunican y comprenden las políticas administrativas dentro de la organización?	1	1	1	1	1	
Dimensión Control	Seguimiento y evaluación	¿Con qué frecuencia se realiza un seguimiento y evaluación del desempeño de las actividades administrativas?	1	1	1	1	1	
	Cambios, control y participación	¿Se fomenta la participación del personal en la toma de decisiones relacionadas con la gestión administrativa?	1	1	1	1	1	
		¿En qué medida se involucra al personal en el proceso de identificación y gestión de cambios en las prácticas administrativas?	1	1	1	1	1	

Dimensión	Indicador	Ítem	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Observación
Dimensión Gestión	Gestión y evaluación	¿Cómo evaluarías la eficacia de la gestión de recursos y procesos administrativos?	1	1	1	1	1	
		¿Se implementan mejoras basadas en la evaluación del desempeño y los resultados administrativos?	1	1	1	1	1	
	Gestión de RRHH	¿Qué tan efectivamente se gestionan y desarrollan los recursos humanos dentro del área administrativa?	1	1	1	1	1	
		¿Cómo se abordan y resuelven los problemas de desempeño o conflictos dentro del equipo administrativo?	1	1	1	1	1	

## Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Evaluación gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024
<b>Objetivo del instrumento</b>	Evaluar si las funciones de la gestión administrativa se relacionan con las TIC's
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Poma Vivar Romell Walter
<b>Documento de identidad (DNI)</b>	40447994
<b>Años de experiencia en el área</b>	10 años
<b>Máximo grado académico</b>	Master en Derecho de la Contratación Pública
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad Cesar Vallejo
<b>Cargo</b>	Docente tiempo parcial
<b>Número telefónico</b>	940629528
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	18/07/2024

## Matriz de validación del cuestionario sobre la Tecnología de la Información y Comunicación

### Definición de la variable:

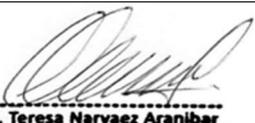
Engloban una variedad de recursos, herramientas y sistemas tecnológicos que posibilitan la captura, almacenamiento, procesamiento, transmisión y recepción de información. Además, facilitan la comunicación entre individuos, organizaciones y dispositivos mediante el uso de medios electrónicos y digitales. (Cruz et al., 2019).

VARIABLE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
Dimensión	Indicador	Ítem	Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre	Observación
Dimensión diseño de las TIC's	Implementación de nuevas TIC's	¿Con qué frecuencia se tienen en cuenta los objetivos estratégicos de la entidad al diseñar e implementar nuevas soluciones de TIC?	1	1	1	1	1
		¿Con qué regularidad se evalúa la integración de diferentes plataformas y herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia operativa?	1	1	1	1	1
	Políticas de seguridad en las TIC's	¿Se establecen protocolos de respaldo y recuperación de datos para garantizar la disponibilidad y la integridad de la información en caso de fallos del sistema?	1	1	1	1	1
		¿Se llevan a cabo pruebas de seguridad de forma regular para identificar y mitigar posibles vulnerabilidades en los sistemas de TIC?	1	1	1	1	1
	Colaboración y retroalimentación de usuarios de las TIC's	¿Se promueve la colaboración y el intercambio de conocimientos entre los usuarios para mejorar su competencia en el uso de los sistemas de TIC?	1	1	1	1	1
		¿Se establecen mecanismos de retroalimentación para que los usuarios puedan reportar problemas y sugerir mejoras en los sistemas de TIC?	1	1	1	1	1

Dimensión	Indicador	Ítem	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observación
Dimensión de modelamiento de procesos de las TIC's	Flujogramas de información	¿Con qué regularidad se documentan y actualizan los flujogramas de información para reflejar cambios en los procesos y sistemas de TIC?	1	1	1	1	1	
		¿Se evalúa regularmente la efectividad de los flujogramas de información en la optimización de los procesos de TIC y se realizan ajustes según sea necesario?	1	1	1	1	1	
	Lista de tareas	¿Con qué regularidad se revisan y actualizan las listas de tareas para reflejar cambios en los procedimientos y requisitos de las actividades de TIC?	1	1	1	1	1	
		¿Se capacita al personal en el uso efectivo de las listas de tareas como parte de su formación en los procesos de TIC?	1	1	1	1	1	
	Complejidad de las actividades de los procesos TIC's	¿Con qué frecuencia se evalúa la complejidad de las actividades dentro de los procesos de TIC?	1	1	1	1	1	
		¿Con qué regularidad se documenta la complejidad de las actividades como parte del modelado de procesos de TIC?	1	1	1	1	1	
		¿Se utilizan herramientas o metodologías específicas para analizar y clasificar la complejidad de las actividades en los procesos de TIC?	1	1	1	1	1	

Dimensión	Indicador	Ítem	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observación
Capacitación y Alfabetización Digital	Programas de formación en TIC para el personal	¿Se asignan recursos adecuados, como tiempo y presupuesto, para la realización de los programas de formación en TIC?	1	1	1	1	1	
	Nivel de competencia digital del personal	¿Con qué frecuencia se evalúa el nivel de competencia digital del personal en la organización?	1	1	1	1	1	
		¿Cuánto se personalizan los planes de desarrollo de competencias digitales para adaptarse a las necesidades individuales de cada empleado?	1	1	1	1	1	
	Acceso a recursos de aprendizaje en línea	¿Con qué frecuencia se proporciona acceso a plataformas de aprendizaje en línea para el personal de la organización?	1	1	1	1	1	
		¿Se facilita el acceso a bibliotecas digitales, cursos en línea y tutoriales como parte de los recursos de aprendizaje en línea?	1	1	1	1	1	
		¿Cuánto se personaliza la selección de recursos de aprendizaje en línea para adaptarse a las necesidades individuales de los empleados?	1	1	1	1	1	

## Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Evaluación Tecnología de la Información y Comunicación de una Institución del Estado, Lima 2024
<b>Objetivo del instrumento</b>	Ver la relación de las TIC's con las funciones de la gestión administrativa
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Teresa Narváez Aranibar
<b>Documento de identidad (DNI)</b>	10122038
<b>Años de experiencia en el área</b>	Más de 15 años
<b>Máximo grado académico</b>	Doctora en Educación Doctora en Administración
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad César Vallejo
<b>Cargo</b>	Jefa de la Escuela de Posgrado
<b>Número telefónico</b>	991384700
<b>Firma</b>	 Dra. Teresa Narvaez Aranibar
<b>Fecha</b>	23 de junio de 2024

## Matriz de validación del cuestionario sobre la Gestión Administrativa

### Definición de la variable:

Es la suma de labores con funciones definidas que se llevan a cabo para el mejoramiento racional de una entidad, utilizando tareas, recursos y energías. Es el procedimiento que abarca la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales y técnicos de una entidad con el propósito de lograr sus metas de manera óptima y eficaz (Soledispa et al., 2022).

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA									
Dimensión	Indicador	Ítem	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Observación	
Dimensión planificación	Objetivos y metas	¿Qué tan efectivamente se establecen objetivos y metas específicos para mejorar el rendimiento administrativo?	1	1	1	1	1		
	Planes y acciones	¿En qué medida se implementan los planes de acción según lo planeado para lograr los objetivos administrativos?	1	1	1	1	1		
	Definición funciones	¿Cuán bien definidas están las funciones y responsabilidades del personal en la gestión administrativa?	1	1	1	1	1		
	Estructura		¿Cómo calificarías la adecuación de la estructura organizativa para gestionar eficazmente las actividades administrativas?	1	1	1	1	1	
			¿Qué tan flexible y adaptable es la estructura administrativa para hacer frente a los cambios en el entorno organizacional?	1	1	1	1	1	

Dimensión	Indicador	Ítem	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Observación
Dimensión Organización	Comunicación oportuna	¿En qué medida se proporciona información relevante de manera oportuna dentro del equipo administrativo?	1	1	1	1	1	
		¿Cómo calificarías la efectividad de la comunicación entre los diferentes departamentos o áreas administrativas?	1	1	1	1	1	
	Control y organización	¿Se implementan medidas efectivas para garantizar el cumplimiento de los procedimientos y políticas administrativas?	1	1	1	1	1	
	Políticas institucionales	¿Qué tan bien se comunican y comprenden las políticas administrativas dentro de la organización?	1	1	1	1	1	
Dimensión Control	Seguimiento y evaluación	¿Con qué frecuencia se realiza un seguimiento y evaluación del desempeño de las actividades administrativas?	1	1	1	1	1	
	Cambios, control y participación	¿Se fomenta la participación del personal en la toma de decisiones relacionadas con la gestión administrativa?	1	1	1	1	1	
		¿En qué medida se involucra al personal en el proceso de identificación y gestión de cambios en las prácticas administrativas?	1	1	1	1	1	

Dimensión	Indicador	Ítem	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Observación
Dimensión Gestión	Gestión y evaluación	¿Cómo evaluarías la eficacia de la gestión de recursos y procesos administrativos?	1	1	1	1	1	
		¿Se implementan mejoras basadas en la evaluación del desempeño y los resultados administrativos?	1	1	1	1	1	
	Gestión de RRHH	¿Qué tan efectivamente se gestionan y desarrollan los recursos humanos dentro del área administrativa?	1	1	1	1	1	
		¿Cómo se abordan y resuelven los problemas de desempeño o conflictos dentro del equipo administrativo?	1	1	1	1	1	

## Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Evaluación gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024
<b>Objetivo del instrumento</b>	Ver la relación de las TIC's con las funciones de la gestión administrativa
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Teresa Narváez Aranibar
<b>Documento de identidad (DNI)</b>	10122038
<b>Años de experiencia en el área</b>	Más de 15 años
<b>Máximo grado académico</b>	Doctora en Educación Doctora en Administración
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad César Vallejo
<b>Cargo</b>	Jefa de la Escuela de Posgrado
<b>Número telefónico</b>	991384700
<b>Firma</b>	 Dra. Teresa Narvaez Aranibar
<b>Fecha</b>	23 de junio de 2024

## Matriz de validación del cuestionario sobre la Tecnología de la Información y Comunicación

### Definición de la variable:

Engloban una variedad de recursos, herramientas y sistemas tecnológicos que posibilitan la captura, almacenamiento, procesamiento, transmisión y recepción de información. Además, facilitan la comunicación entre individuos, organizaciones y dispositivos mediante el uso de medios electrónicos y digitales. (Cruz et al., 2019).

VARIABLE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN								
Dimensión	Indicador	Ítem	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observación
Dimensión diseño de las TIC's	Implementación de nuevas TIC's	¿Con qué frecuencia se tienen en cuenta los objetivos estratégicos de la entidad al diseñar e implementar nuevas soluciones de TIC?	1	1	1	1	1	
		¿Con qué regularidad se evalúa la integración de diferentes plataformas y herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia operativa?	1	1	1	1	1	
	Políticas de seguridad en las TIC's	¿Se establecen protocolos de respaldo y recuperación de datos para garantizar la disponibilidad y la integridad de la información en caso de fallos del sistema?	1	1	1	1	1	
		¿Se llevan a cabo pruebas de seguridad de forma regular para identificar y mitigar posibles vulnerabilidades en los sistemas de TIC?	1	1	1	1	1	
	Colaboración y retroalimentación de usuarios de las TIC's	¿Se promueve la colaboración y el intercambio de conocimientos entre los usuarios para mejorar su competencia en el uso de los sistemas de TIC?	1	1	1	1	1	
		¿Se establecen mecanismos de retroalimentación para que los usuarios puedan reportar problemas y sugerir mejoras en los sistemas de TIC?	1	1	1	1	1	

Dimensión	Indicador	Ítem	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observación
Dimensión de modelamiento de procesos de las TIC's	Flujogramas de información	¿Con qué regularidad se documentan y actualizan los flujogramas de información para reflejar cambios en los procesos y sistemas de TIC?	1	1	1	1	1	
		¿Se evalúa regularmente la efectividad de los flujogramas de información en la optimización de los procesos de TIC y se realizan ajustes según sea necesario?	1	1	1	1	1	
	Lista de tareas	¿Con qué regularidad se revisan y actualizan las listas de tareas para reflejar cambios en los procedimientos y requisitos de las actividades de TIC?	1	1	1	1	1	
		¿Se capacita al personal en el uso efectivo de las listas de tareas como parte de su formación en los procesos de TIC?	1	1	1	1	1	
	Complejidad de las actividades de los procesos TIC's	¿Con qué frecuencia se evalúa la complejidad de las actividades dentro de los procesos de TIC?	1	1	1	1	1	
		¿Con qué regularidad se documenta la complejidad de las actividades como parte del modelado de procesos de TIC?	1	1	1	1	1	
		¿Se utilizan herramientas o metodologías específicas para analizar y clasificar la complejidad de las actividades en los procesos de TIC?	1	1	1	1	1	

Dimensión	Indicador	Ítem	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observación
Capacitación y Alfabetización Digital	Programas de formación en TIC para el personal	¿Se asignan recursos adecuados, como tiempo y presupuesto, para la realización de los programas de formación en TIC?	1	1	1	1	1	
	Nivel de competencia digital del personal	¿Con qué frecuencia se evalúa el nivel de competencia digital del personal en la organización?	1	1	1	1	1	
		¿Cuánto se personalizan los planes de desarrollo de competencias digitales para adaptarse a las necesidades individuales de cada empleado?	1	1	1	1	1	
	Acceso a recursos de aprendizaje en línea	¿Con qué frecuencia se proporciona acceso a plataformas de aprendizaje en línea para el personal de la organización?	1	1	1	1	1	
		¿Se facilita el acceso a bibliotecas digitales, cursos en línea y tutoriales como parte de los recursos de aprendizaje en línea?	1	1	1	1	1	
		¿Cuánto se personaliza la selección de recursos de aprendizaje en línea para adaptarse a las necesidades individuales de los empleados?	1	1	1	1	1	

## Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Evaluación Tecnología de la Información y Comunicación de una Institución del Estado, Lima 2024
<b>Objetivo del instrumento</b>	Ver la relación de las TIC's con la gestión administrativa
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Fátima del Socorro Torres Cáceres
<b>Documento de identidad</b>	DNI 10670820
<b>Años de experiencia en el área</b>	12 años
<b>Máximo Grado Académico</b>	Doctora
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad César Vallejo
<b>Cargo</b>	Docente/investigador
<b>Número telefónico</b>	968291054
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	17/05/2024

## Matriz de validación del cuestionario sobre la Gestión Administrativa

### Definición de la variable:

Es la suma de labores con funciones definidas que se llevan a cabo para el mejoramiento racional de una entidad, utilizando tareas, recursos y energías. Es el procedimiento que abarca la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales y técnicos de una entidad con el propósito de lograr sus metas de manera óptima y eficaz (Soledispa et al., 2022).

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA									
Dimensión	Indicador	Ítem	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Observación	
Dimensión planificación	Objetivos y metas	¿Qué tan efectivamente se establecen objetivos y metas específicos para mejorar el rendimiento administrativo?	1	1	1	1	1		
	Planes y acciones	¿En qué medida se implementan los planes de acción según lo planeado para lograr los objetivos administrativos?	1	1	1	1	1		
	Definición funciones	¿Cuán bien definidas están las funciones y responsabilidades del personal en la gestión administrativa?	1	1	1	1	1		
	Estructura		¿Cómo calificarías la adecuación de la estructura organizativa para gestionar eficazmente las actividades administrativas?	1	1	1	1	1	
			¿Qué tan flexible y adaptable es la estructura administrativa para hacer frente a los cambios en el entorno organizacional?	1	1	1	1	1	

Dimensión	Indicador	Ítem	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Observación
Dimensión Organización	Comunicación oportuna	¿En qué medida se proporciona información relevante de manera oportuna dentro del equipo administrativo?	1	1	1	1	1	
		¿Cómo calificarías la efectividad de la comunicación entre los diferentes departamentos o áreas administrativas?	1	1	1	1	1	
	Control y organización	¿Se implementan medidas efectivas para garantizar el cumplimiento de los procedimientos y políticas administrativas?	1	1	1	1	1	
	Políticas institucionales	¿Qué tan bien se comunican y comprenden las políticas administrativas dentro de la organización?	1	1	1	1	1	
Dimensión Control	Seguimiento y evaluación	¿Con qué frecuencia se realiza un seguimiento y evaluación del desempeño de las actividades administrativas?	1	1	1	1	1	
	Cambios, control y participación	¿Se fomenta la participación del personal en la toma de decisiones relacionadas con la gestión administrativa?	1	1	1	1	1	
		¿En qué medida se involucra al personal en el proceso de identificación y gestión de cambios en las prácticas administrativas?	1	1	1	1	1	

Dimensión	Indicador	Ítem	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Observación
Dimensión Gestión	Gestión y evaluación	¿Cómo evaluarías la eficacia de la gestión de recursos y procesos administrativos?	1	1	1	1	1	
		¿Se implementan mejoras basadas en la evaluación del desempeño y los resultados administrativos?	1	1	1	1	1	
	Gestión de RRHH	¿Qué tan efectivamente se gestionan y desarrollan los recursos humanos dentro del área administrativa?	1	1	1	1	1	
		¿Cómo se abordan y resuelven los problemas de desempeño o conflictos dentro del equipo administrativo?	1	1	1	1	1	

## Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Evaluación gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024
<b>Objetivo del instrumento</b>	Ver relación de las TIC's con las funciones de la gestión administrativa
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Fátima del Socorro Torres Cáceres
<b>Documento de identidad</b>	DNI 10670820
<b>Años de experiencia en el área</b>	12 años
<b>Máximo Grado Académico</b>	Doctora
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad César Vallejo
<b>Cargo</b>	Docente/investigador
<b>Número telefónico</b>	968291054
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	17/05/2024

#### Anexo 4. Instrumento de recolección de datos

### ESCALA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

**INSTRUCCIONES:** Por favor, revise cada pregunta detenidamente y después de analizarla, seleccione la respuesta que considere adecuada marcando con una (X) en la casilla correspondiente o complete los espacios en blanco según su criterio personal, donde:

1. Nunca    2. Casi Nunca    3. A veces    4. Casi siempre    5. Siempre

VARIABLE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
DIMENSIÓN DISEÑO DE LAS TICS		1	2	3	4	5
1.	¿Con qué frecuencia se tienen en cuenta los objetivos estratégicos de la entidad al diseñar e implementar nuevas soluciones de TIC?					
2.	¿Con qué regularidad se evalúa la integración de diferentes plataformas y herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia operativa?					
3.	¿Se establecen protocolos de respaldo y recuperación de datos para garantizar la disponibilidad y la integridad de la información en caso de fallos del sistema?					
4.	¿Se llevan a cabo pruebas de seguridad de forma regular para identificar y mitigar posibles vulnerabilidades en los sistemas de TIC?					
5.	¿Se promueve la colaboración y el intercambio de conocimientos entre los usuarios para mejorar su competencia en el uso de los sistemas de TIC?					
6.	¿Se establecen mecanismos de retroalimentación para que los usuarios puedan reportar problemas y sugerir mejoras en los sistemas de TIC?					

<b>DIMENSIÓN DE MODELAMIENTO DE PROCESOS DE LAS TIC'S</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7.	¿Con qué regularidad se documentan y actualizan los flujogramas de información para reflejar cambios en los procesos y sistemas de TIC?					
8.	¿Se evalúa regularmente la efectividad de los flujogramas de información en la optimización de los procesos de TIC y se realizan ajustes según sea necesario?					
9.	¿Con qué regularidad se revisan y actualizan las listas de tareas para reflejar cambios en los procedimientos y requisitos de las actividades de TIC?					
10.	¿Se capacita al personal en el uso efectivo de las listas de tareas como parte de su formación en los procesos de TIC?					
11.	¿Con qué frecuencia se evalúa la complejidad de las actividades dentro de los procesos de TIC?					
12.	¿Con qué regularidad se documenta la complejidad de las actividades como parte del modelado de procesos de TIC?					
13	¿Se utilizan herramientas o metodologías específicas para analizar y clasificar la complejidad de las actividades en los procesos de TIC?					
<b>DIMENSIÓN DE CAPACITACIÓN Y ALFABETIZACIÓN DIGITAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14.	¿Se promueve la participación activa y el intercambio de conocimientos entre los empleados durante los programas de formación en TIC?					
15.	¿Se asignan recursos adecuados, como tiempo y presupuesto, para la realización de los programas de formación en TIC?					
16.	¿Con qué frecuencia se evalúa el nivel de competencia digital del personal en la organización?					
17.	¿Cuánto se personalizan los planes de desarrollo de competencias digitales para adaptarse a las necesidades individuales de cada empleado?					
18.	¿Con qué frecuencia se proporciona acceso a plataformas de aprendizaje en línea para el personal de la organización?					
19.	¿Se facilita el acceso a bibliotecas digitales, cursos en línea y tutoriales como parte de los recursos de aprendizaje en línea?					
20.	¿Cuánto se personaliza la selección de recursos de aprendizaje en línea para adaptarse a las necesidades individuales de los empleados?					

**INSTRUCCIONES:** Por favor, revise cada pregunta detenidamente y después de analizarla, seleccione la respuesta que considere adecuada marcando con una "X" en la casilla correspondiente o complete los espacios en blanco según su criterio personal, donde:

1. Excelente      2. Bueno      3. Regular      4. Malo      5. Muy malo

<b>VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
<b>DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21.	¿Qué tan efectivamente se establecen objetivos y metas específicos para mejorar el rendimiento administrativo?					
22.	¿En qué medida se implementan los planes de acción según lo planeado para lograr los objetivos administrativos?					
23.	¿Cuán bien definidas están las funciones y responsabilidades del personal en la gestión administrativa?					
24.	¿Cómo calificarías la adecuación de la estructura organizativa para gestionar eficazmente las actividades administrativas?					
25.	¿Qué tan flexible y adaptable es la estructura administrativa para hacer frente a los cambios en el entorno organizacional?					
<b>DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
26.	¿En qué medida se proporciona información relevante de manera oportuna dentro del equipo administrativo?					
27.	¿Cómo calificarías la efectividad de la comunicación entre los diferentes departamentos o áreas administrativas?					
28.	¿Se implementan medidas efectivas para garantizar el cumplimiento de los procedimientos y políticas administrativas?					
29.	¿Qué tan bien se comunican y comprenden las políticas administrativas dentro de la organización?					

<b>DIMENSIÓN CONTROL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
30.	¿Con qué frecuencia se realiza un seguimiento y evaluación del desempeño de las actividades administrativas?					
31.	¿Se fomenta la participación del personal en la toma de decisiones relacionadas con la gestión administrativa?					
32.	¿En qué medida se involucra al personal en el proceso de identificación y gestión de cambios en las prácticas administrativas?					
<b>DIMENSIÓN GESTIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
33.	¿Cómo evaluarías la eficacia de la gestión de recursos y procesos administrativos?					
34.	¿Se implementan mejoras basadas en la evaluación del desempeño y los resultados administrativos?					
35.	¿Qué tan efectivamente se gestionan y desarrollan los recursos humanos dentro del área administrativa?					
36.	¿Cómo se abordan y resuelven los problemas de desempeño o conflictos dentro del equipo administrativo?					

## Anexo 5. Consentimiento o asentimiento informado UCV



### Consentimiento Informado

**Título de la investigación:**

***Tecnología de la información y comunicación en la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024***

**Investigador:** López Ascárate de Calle, Cyntia Arleth

**Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Tecnología de la información y comunicación en la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024**”, cuyo objetivo es determinar de qué manera la tecnología de información se relacionan con la gestión administrativa.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudios Maestría, de la Universidad César Vallejo del campus SJL, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

**Describir el impacto del problema de la investigación.**

Determinar la relación que existe entre la tecnología de la información y comunicación (TIC) y la gestión administrativa en una Institución del Estado, que permite optimizar la gestión de recursos humanos. Esto no solo beneficia a la institución, sino también a los propios empleados al crear un ambiente laboral más estable y productivo.

**Procedimiento:**

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en su respectivo centro de labores. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación, y por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

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

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. Los hallazgos podrán contribuir al mejoramiento de las prácticas de recursos humanos en la institución. Al comprender cómo la gestión de asistencia afecta directamente la permanencia de los empleados, se podrán implementar estrategias más efectivas para crear un ambiente laboral estable y productivo. En última instancia, esto beneficiará tanto a la organización como a los propios empleados.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a): Cyntia Arleth López Ascárate de Calle email: [clopezca24@ucv.edu.pe](mailto:clopezca24@ucv.edu.pe) y asesores: Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Elad, [hchumpitazc@ucv.edu.pe](mailto:hchumpitazc@ucv.edu.pe), [Dr. Romell Walter Poma Vivar, trarvaeza01@ucv.edu.pe](mailto:Dr. Romell Walter Poma Vivar, trarvaeza01@ucv.edu.pe)

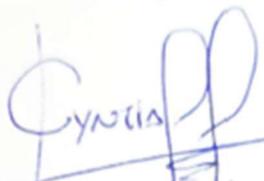
**Consentimiento**

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

**Nombres y apellidos** : Cyntia Arleth López Ascárate de Calle

**Firma**

:



**Fecha y hora**

: 18 de julio de 2024 15:00 horas

## Anexo 7. Análisis complementario

*Estadísticas de fiabilidad para la variable: Tecnología de la información y comunicación*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	20

*Estadísticas de fiabilidad para la variable: Gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	16

## Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



PERÚ

Ministerio  
de Relaciones Exteriores



Firmado digitalmente por:  
SALAMANCA CASTRO Augusto  
Único: FAU 20131380101 soft  
Motivo: En señal de  
conformidad  
Fecha: 30/09/2024 10:00:21-0500

*"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"*  
*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

Lima, 27 de septiembre de 2024

CARTA (ORH) N° 0-4-A/3693

Señora  
Cynthia Arieth López Ascárate de Calle  
Alumna de la Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado  
Programa Académico Maestría en Gestión Pública  
Dirección electrónica: clopezaa@gmail.com  
Cercado de Lima .-

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con relación al documento que fuera recibido, a través de la mesa de partes del Ministerio de Exteriores, el pasado 25 de setiembre de 2024, mediante el cual solicita autorización para la aplicación de su instrumento (cuestionario virtual), debido a que se encuentra realizando el proyecto de investigación: "Tecnología de la información y comunicación en la gestión administrativa de una Institución del Estado, Lima 2024", para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública.

Al respecto, siendo indispensable la aplicación de este instrumento para la validación de su tema de investigación en nuestra Institución, deseo hacer de su conocimiento que esta Oficina General, AUTORIZA, a Usted, la circulación de su instrumento al personal de la Oficina General de Recursos Humanos y a la Oficina de Tecnología de la Información a fin de que pueda concretar el desarrollo de su tema de investigación.

Finalmente, mucho se agradecerá que, una vez culminado el citado tema de investigación, nos proporcione un ejemplar, el cual servirá para implementar posibles mejoras y asimismo tomar en cuenta las conclusiones y recomendaciones que se obtengan favorablemente.

Lima, 30 de setiembre de 2024.

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE  
Augusto Ernesto Salamanca Castro  
Jefa de la Oficina General de Recursos Humanos