



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**Implementación del tic y la gestión administrativa en una  
institución educativa privada en San Juan de  
Lurigancho, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Durán Castro, Ruth Paola (ORCID: 0000-0003-0351-0797)  
Ttito Chuquihuillca, Gisela Antonia (ORCID: 0000-0001-5907-1565)

**ASESOR:**

Mg. Romero Pacora, Jesús (ORCID: 0000-0003-4188-2479)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ  
2020

#### DEDICATORIA:

A Jehová grande y poderoso que me acompañó en cada segundo y bendijo cada decisión para continuar y terminar mi carrera y a mi madre abnegada ayudándome a alcanzar mi propósito profesional.

*Ruth Paola Duran Castro*

A mi madre que esta todo el tiempo acompañándome, por darme fortaleza de seguir adelante pese a las adversidades y a mi familia por el apoyo incondicional.

*Gisela Antonia Tito Chuquihuillca*

#### AGRADECIMIENTO:

Agradecemos a Adíos, por guiarnos y protegernos durante el trayecto profesional.

A la universidad Cesar Vallejo por brindarnos la oportunidad de seguir adelante con nuestro objetivo.

A nuestro querido asesor por apoyarnos y guiarnos en nuestro trabajo de investigación.

A nuestras familias, por el acompañarnos, motivarnos y contribuir en toda nuestra etapa de aprendizaje profesional.

## Índice de Contenidos

	Pág.
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES .....	i
DEDICATORIA: .....	ii
AGRADECIMIENTO: .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de tabla.....	vi
Índice de figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	8
III. METODOLOGÍA .....	25
3.1 Tipo y diseño de la investigación .....	25
3.2. Variables y operacionalización.....	26
3.3 Población, muestra y muestreo.....	28
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	29
3.5 Procedimiento.....	31
3.6 Métodos de análisis de datos.....	32
3.7 Aspectos éticos .....	32
IV. RESULTADOS.....	34
V. DISCUSIÓN .....	51
VI. CONCLUSIÓN .....	55
VII. RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS .....	58
ANEXOS.....	66
Anexo 1. Declaratoria de Autenticidad (autores) .....	66
Anexo 2. Matriz de operacionalización .....	67
Anexo 3 – Matriz de operacionalización de la variable Gestión Administrativa.....	68
Anexo 4. Instrumento de recolección de datos .....	69
Anexo 5. Certificado de validez de los instrumentos.....	73
Anexo 6. Prueba de confiabilidad de los instrumentos .....	85

Anexo 7. Autorización para recolección de datos.....	87
Anexo 8. Asistencias de las capacitaciones de los docentes .....	88
Anexo 9. Censo del alumnado del 2018, 2019 y 2020.....	89
Anexo 10. Pantallazo de Turnitin. ....	90

## Índice de tabla

	Pág.
Tabla 1: <i>Alpha de Crombach para la variable Implementación tic</i> .....	31
Tabla 2: <i>Alpha de Crombach para la variable Implementación Tic</i> .....	31
Tabla 3: <i>Tabla de frecuencia de la variable implementación del tic</i> .....	34
Tabla 4: <i>Tabla de frecuencia de la variable gestión administrativa</i> .....	35
Tabla 5: <i>Tabla de frecuencia de la dimensión personas</i> .....	36
Tabla 6: <i>Tabla de frecuencia de la dimensión equipamiento</i> .....	37
Tabla 7: <i>Tabla de frecuencia de la dimensión software</i> .....	38
Tabla 8: <i>Tabla de frecuencia de la dimensión datos</i> .....	39
Tabla 9: <i>Tabla cruzada entre las variables implementación del tic y gestión administrativa</i> .....	40
Tabla 10: <i>Tabla cruzada entre la dimensión personas y gestión administrativa</i> .....	41
Tabla 11: <i>Tabla cruzada entre la dimensión equipamiento y gestión administrativa</i> .....	42
Tabla 12: <i>Tabla cruzada entre la dimensión software y gestión administrativa</i> .....	43
Tabla 13: <i>Tabla cruzada entre la dimensión datos y gestión administrativa</i> .....	44
Tabla 14: <i>Prueba de normalidad para las variables y dimensiones</i> .....	45
Tabla 15: <i>Prueba de normalidad para la variable implementación de las tic</i> .....	46
Tabla 16: <i>Correlaciones paramétricas entre la implementación del tic y la gestión administrativ</i> ...46	
Tabla 17: <i>Correlaciones paramétricas entre la dimensión personas y la gestión administrativa</i> .....47	
Tabla 18: <i>Correlaciones paramétricas entre la dimensión equipamiento y la Gestión administrativa</i> .....	48
Tabla 19: <i>Correlaciones paramétricas entre la dimensión software y la gestión administrativa</i> .....49	
Tabla 20: <i>Correlaciones paramétricas entre la dimensión datos y la gestión administrativa</i> .....50	

## Índice de figuras

Figura 1 Histograma de frecuencias de la variable del tic.....	34
Figura 2 Frecuencia de la variable gestión administrativa.....	35
Figura 3 Frecuencia de la dimension persona.....	36
Figura 4 Frecuencia de la dimension equipamiento .....	37
Figura 5 Frecuencia de la dimension software .....	38
Figura 6 Frecuencia de la dimension datos.....	39
Figura 7 Frecuencia de la variable tic y gestión administrativa .....	40
Figura 8 Frecuencia de la dimension personas y gestión administrativa .....	41
Figura 9 Frecuencia de la dimensión equipamiento y variable gestión administrativa .....	42
Figura 10 Frecuencia de la dimension software y gestión administrativa.....	43
Figura 11 Frecuencia de la dimension datos y gestión administrativa .....	44

## Resumen

La presente investigación consiste en la implementación de tic siendo necesario para una efectiva gestión administrativa dentro de los diversos campos de las organizaciones, observando de continuo retos competitivos creando una necesidad de solución para afrontar con nuevas herramientas tecnológicas, garantizando un mejor desarrollo en el mercado, el objetivo es determinar la relación entre implementación de Tic y gestión administrativa, aportando ideas constructivas; sustentándose con la teoría de Casanovas, et al. (2014) y Robbins y Coulter (2018), la metodológica es de tipo aplicada de diseño no experimental transversal de nivel descriptivo correlacional, de un enfoque cuantitativo, con una muestra censal de 40 colaboradores de la Institución Educativa Privada Madre Teresa de Calcuta, se aplicó una encuesta de tipo cuestionario, con 63 afirmaciones entre la primera y segunda variable, empleando la escala de Likert, siendo validados por los juicios de expertos de la Universidad Cesar Vallejo, procesándose mediante el programa SPSS versión 26 y obteniendo la confiabilidad del alfa de Cronbach 0,896 en la primera y 0,899 segunda variable.

En la prueba de Hipótesis existe relación positiva moderada entre la implementación del Tic y gestión administrativa, el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0.618 y Sig. (Bilateral)=0,000.

***Palabras clave:*** Dimensión, variable, correlación, tecnología.

## Abstract

This research consists of the implementation of ICT being necessary for effective administrative management within the various fields of organizations, continuously observing competitive challenges creating a need for a solution to face with new technological tools, guaranteeing better development in the market, The objective is to determine the relationship between ICT implementation and administrative management, providing constructive ideas; based on the theory of Casanovas, et al. (2014) and Robbins and Coulter (2018), the methodological is of an applied type of cross-sectional non-experimental design of correlational descriptive level with a quantitative approach, with a census sample of 40 collaborators of the Mother Teresa of Calcutta Private Educational Institution, it was applied a questionnaire-type survey, with 63 statements between the first and second variables, using the Likert scale, being validated by the judgments of experts from the Cesar Vallejo University, processing through the SPSS program version 26 and obtaining the reliability of Cronbach's alpha 0.896 in the first and 0.899 in the second variable.

In the Hypothesis test, there is a moderate positive relationship between the implementation of ICT and administrative management, the Pearson correlation coefficient has a value of 0.618 and Sig. (Bilateral) = 0.000.

**Keywords:** *Dimension, variable, correlation, technology.*

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la presente investigación se describe aspectos de la realidad del problema dentro del contexto mundial de la gestión en las empresas y sus esfuerzos orientados a mejorar la administración, por lo cual se deben implementar estrategias que vayan acorde con el avance de medios tecnológicos que permitan una mejor gestión de sus recursos, entre ellas las plataformas tecnológicas virtuales, lo que les proporcionará ir de la mano con el desarrollo innovador, en un contexto donde se tiene que usar la educación virtual como una herramienta de aprendizaje, sobre la educación presencial.

En el contexto internacional se puede observar que las empresas están desarrollando estrategias orientadas a implementar tecnologías de información que resulten adecuadas a las nuevas exigencias del entorno global, Matheus y Hamburger, (2019), manifestaron que en el informe mundial de la educación se constituyó que los entornos virtuales de aprendizaje, establecen un suceso en la tecnología de la información, a nivel mundial brindan una variedad de oportunidades y asignaciones a las instituciones, la cual manifiesta al entorno virtual como un programa informático interactivo de nivel pedagógico que está generando diversos retos que implican crear nuevas formas de impartir y recibir conocimiento en las instituciones. Teniendo como aliado una herramienta fundamental que acompañará el proceso de gestión institucional, la cual a su vez dependerá de la forma como se organicen para dirigir, controlar y planificar las instituciones. Concuerta con lo señalado con Arar y Nasra (2018), quienes, en la publicación de artículo científico, sostienen que la adopción de iniciativa, accesibilidad de presupuesto, la dirección de personal y esquema institucional, son aspectos alentados por el estímulo, asimismo sostiene una poderosa conexión con repercusión de la gerencia educativa; por ende, es indispensable afianzar el triunfo de las organizaciones dentro del dominio trato educativo.

Por consiguiente Dela Cruz (2016) indicó no dejar de lado la excelente calidad para merecer dicho dominio a nivel institucional, Bush (2019) manifestó que el aumento de interés por ir primero a nivel escolar en las gestiones educativas en el siglo

veintiuno, se funda en el hecho, en que los colegios están siendo deficientes en su capacidad de mejora. Como lo afirman, Castro, Flores, Cornejo y Castro (2019) haciendo referencia a los datos del Ministerio de educación de Chile en el 2018, un 54,6% del total de escolares chilenos se presentan a organizaciones subvencionados, esto también sucede a nivel de la V región, donde un 57% de los registrados pertenecen a organizaciones particulares subvencionados, el 34% a municipales y un 83% a un particular pagado. El aporte de la investigación da a conocer el apoyo del gobierno chileno en cuanto a los diversos niveles de la gestión educativa.

Silva, Silveira, Dornelas y Ferreira, (2020), señaló que en los últimos años se ha realizado un estudio sobre la repercusión de la tecnología de la información, en el cual se demuestra que esta permite, que sea eficiente y participativa en el Mercado. Así mismo Morelos y Posso (2018) en la revista entramado señala en su investigación que la evaluación de las Tics en las pequeñas y medianas empresas sirve de instrumento facilitador en los diferentes procesos de gestión como en la entrada, salida y almacenamiento en el cual es una herramienta indispensable a través de los propósitos innovación y gestión. Arvanitis y Loukis, 2015; Black y Lynch, 2001, citado en Arevalo, et al. (2018) refiere que la tecnología de la información en los últimos tiempos está desarrollando a un nivel acelerado. Nos indican que países desarrollados, están empleando la tecnología de la información y así originar métodos más óptimos.(p.200).

Así mismo Sousa y Guimarães (2017) explicaron que, mediante un análisis experimental de un trámite de implantación de sistema judicial electrónico por medio de la perspectiva de jueces y gerentes, donde primero la actitud de dar la demostración del uso, el segundo enfoque fue dar a conocer respuestas creativas, afianzadoras en distintos tribunales y el tercero fue elaborar e incorporar nuevos caminos tecnológicos (p.11).Percibiendo lo importante que resulta hacer este tipo de análisis, tanto para el crecimiento del sistema judicial como para el personal, siendo conscientes que esto implicaría salir de su área de comodidad, para abrirse paso a la tecnología que ofrece grandes retos, que deberíamos estar dispuestos a afrontar si se quiere lograr el éxito en las empresas. Según Del Prete et al., 2018; Rodríguez et al., 2019, mencionaron a los profesores como una pieza capaz de obtener el buen desarrollo y desenvolvimiento

del alumno en una sociedad actual con respecto al ámbito digital, para lo cual se requiere profesores facultados en el manejo digital y una instrucción técnica acerca de las aplicaciones de las herramientas técnicas. Seguido de una instrucción didáctica que le dote de un conocimiento pedagógico.

En el contexto nacional, Isla (2019), refirió en su investigación sobre la tecnología de la información como elemento significativo de la gestión de calidad y plan de mejora en la micro y pequeña empresa, señaló que la importancia de contar con un medio digital en las empresas ha dado como resultante que las pequeñas y micro empresas adopten una postura similar iniciando ante ello una competencia a nivel de mercado donde existen desafíos en la cual tendrán que tomar decisiones según sus capacidades y según los avances de la tecnología. Así mismo Galeano (2019), señaló que estas recientes tendencias han generado que las MYPES rodeándose de la cultura digital logrando competir en el mercado o caerse en él, de acuerdo a sus decisiones y habilidades frente a los avances tecnológicos, pero a pesar de ello uno de los primordiales descubrimientos del estudio con respecto al medio digital, en donde un 30% no cuenta con un sitio web para su empresa; además entre las MYPES que dispone con sitio web, un 19% no tiene una plataforma propia para el mercado online, descendiendo a un 26% quiere emplear marketplaces con el objetivo de vender sus servicios.

A nivel local la Institución educativa Madre Teresa de Calcuta, San Juan de Lurigancho que presta servicios educativos para el nivel inicial, primario y secundario está situada en la Urb. Mariscal Cáceres, entre las deficiencias tenemos: De acuerdo a lo planificado para este periodo escolar en cuanto al desarrollo de la empresa no se llegó a cumplir en su totalidad la implementación de un plan estratégico donde incluía las capacitaciones tecnológicas con la finalidad de potenciar sus habilidades para el uso del tic, programado para los docentes, donde participaron solo un porcentaje de ellos, de los cuales realizaron un buen desempeño laboral, ofreciendo un aprendizaje significativo, que hoy en día de acuerdo a las normativas del MINEDU se está implementando las clases virtuales con la finalidad de evitar la propagación del virus del COVID 19, también se percibió la inasistencia de docentes en las capacitaciones tal como se evidencia en el anexo N°09; así mismo como consecuencia

el descenso de alumnado en relación a los años 2018, 2019 y 2020 que se encuentra en el anexo N°10; la cual conlleva a la deserción del alumnado de la institución que agrava la situación de la institución, haciéndola limitado y débil para la competencia.

En cuanto a la implementación tecnológica para brindar un buen servicio en el aprendizaje se tuvo una deficiencia de los diversos programas, software y plataformas tecnológicas educativas debiendo utilizarse como parte del equipamiento en el aprendizaje de los estudiantes; donde profesores, padres y niños, tienen que adecuarse a este nuevo sistema tecnológico debido a la coyuntura sanitaria, donde se está prestando servicios mediante las plataformas Zoom, Blink Learning, siendo esto una de las debilidades al momento de utilizar la tecnología; ya que una parte de los padres de familia cuenta con recursos tecnológicos en casa, y gran parte de estos no tienen acceso con tales recursos, como una computadora, tablet e internet y otros, siendo esto un instrumento fundamental para la enseñanza y aprendizaje.

Es muy importante el estudio de estas dos variables, ya que con ella se puede fortalecer e identificar las debilidades presentadas en la institución con el objetivo de brindarle un buen servicio. La investigación va a permitir establecer hallazgos y conclusiones en relación en contexto de la tecnología de la información en las empresas y estas herramientas inciden en la mejora de la gestión administrativa por ejemplo del sector educativo, que es el objetivo de la investigación, este problema es muy constante entre las empresas en razón de muchas de las que se ven afectadas por la misma situación, además particularmente en el caso de las empresas dada la coyuntura del COVID 19, se están replanteando los medios para poder desarrollar una gestión más eficaz.

La necesidad de esta investigación es debido a las debilidades que presenta la empresa el cual buscamos mejorar, fortalecer e implementar los recursos necesarios de la tecnología; siendo así una herramienta muy importante facilitando en el proceso de organización, control y planeación así mismo ayudara a ahorrar el tiempo impulsando el marketing donde se van a desarrollar desde el área administrativa hasta la entrega del nivel de servicio educativo a través de la enseñanza mediante plataforma de blink learning, zoom y otros garantizando un óptimo aprendizaje en la utilización de contenidos digitales y más aún en la situación de emergencia sanitaria que estamos

pasando todo a causa de la pandemia mundial, es por tal situación la importancia de ella, en todas las empresas para tratar de estar a la vanguardia de la tecnología; ya que si existe resistencia a este cambio podemos encontrarnos en una amenaza por parte de nuestra competencia.

En relación al planteamiento del problema, Martínez (2018a), señaló que está referido a lo que se desea investigar sobre un tema específico definiendo interrogantes las que serán analizadas e indicarán con acierto lo que se va a estudiar (p.92). Por lo expuesto se plantea el problema general ¿Cuál es la relación que existe entre implementación de la Tic y la gestión administrativa en la institución educativa privada Madre Teresa de Calcuta en San Juan de Lurigancho, 2020.?, Además se detalló los problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación que existe entre personas y gestión administrativa en una institución educativa privada Madre Teresa de Calcuta San Juan de Lurigancho, 2020.?, b) ¿Cuál es la relación que existe entre equipamiento y gestión administrativa en una institución educativa privada Madre Teresa de Calcuta, San Juan de Lurigancho, 2020.?, c) ¿Cuál es la relación que existe entre software y gestión administrativa en una institución educativa privada Madre Teresa de Calcuta, San Juan de Lurigancho, 2020.?, d) ¿Cuál es la relación que existe entre datos y gestión administrativa en una institución educativa privada Madre Teresa de Calcuta San Juan de Lurigancho, 2020.?

En cuanto a la justificación el autor Colas y Ramírez (2016), definió a la justificación de una investigación como la forma de describir razonamientos para responder el interrogante de ¿para qué? se realice la investigación y ¿qué? reportando los hallazgos obtenidos, incluyendo explicaciones de índole pedagógica, social, práctica, económica (p.2). La justificación teórica según Álvarez (2020a), es la que implica describir cuales son las brechas del conocimiento existente que la investigación buscará reducir (p.1). Según lo señalado por el autor la resultante de la presente investigación son valores agregados de conocimientos los cuales servirán a las ciencias empresariales con lo que se pueda llegar a demostrar en cuanto a la relación de la variable. Para la justificación práctica Álvarez (2020b), señaló que es la que

describe de qué modo consecuencia de una investigación ayudará para cambiar la realidad del ámbito de estudio (p.2). Se considera de acuerdo con los objetivos de la investigación, tiene justificación cuando su estudio ayuda a resolver un problema y este mismo permite soluciones.

Desde el punto de vista práctico existe la necesidad de utilizar herramientas de mejora que contribuyan en la optimización de los procesos de gestión así mismo incrementa los márgenes de ganancia de la empresa y crecimiento; brindando de esta manera un buen servicio es por ello que constituye un recurso indispensable al aplicar estas variables ya que son muy ventajosos en el ámbito empresarial. Para la justificación social, la evaluación de los resultados conseguidos en esta investigación ayudará reforzar otras investigaciones futuras respecto a la relación de las variables permitiendo brindar recomendaciones que ayudan a generar mayor productividad a la sociedad y lograr los objetivos. En la justificación metodológica, según el autor Valderrama (2019), define la utilización de la metodología y técnicas precisos que contribuyen como aporte para el estudio de problemas semejantes al investigador” (p. 140;) Siendo el tipo de investigación descriptiva correlacional empleando el cuestionario Likert para recaudar información concisa que serán recopiladas y archivadas en el programa SPSS y encontrar mejoras recomendaciones para solucionar el problema de la organización

Según Pino (2018), señaló que los objetivos son resultados esperados y que manifiestan una modificación concreta y medible que se logrará en una determinante de tiempo, espacio, y población determinada (p.61). Para la investigación se considera como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la implementación de la tic y la gestión administrativa de una institución educativa privada Madre Teresa de Calcuta, San Juan de Lurigancho, 2020. De la misma forma se menciona los objetivos específicos: a) Identificar la relación que existe entre la persona y la gestión administrativa en una institución educativa privada Madre Teresa de Calcuta, San Juan de Lurigancho, 2020. b) Identificar la relación que existe entre equipamiento y gestión administrativa en una institución educativa privada Madre Teresa de Calcuta, San Juan de Lurigancho, 2020. c) Identificar la relación que existe entre software y

gestión administrativa en una institución educativa privada Madre Teresa de Calcuta, San Juan de Lurigancho, 2020. d) Identificar la relación que existe entre datos y gestión administrativa en una institución educativa privada Madre Teresa de Calcuta, San Juan de Lurigancho, 2020.

Continuando con Martínez (2018), señaló a la hipótesis como “las explicaciones preventivas o especulaciones que permitan establecer relaciones y explicaciones causales a la pregunta de la investigación que se plantea (p.93). Se planteó la hipótesis general, existe relación entre la implementación de la Tic y la gestión administrativa en una institución educativa privada Madre Teresa de Calcuta, San Juan de Lurigancho. Del mismo modo se detalló la hipótesis específica: a) Existe relación entre la personas y la gestión administrativa, en una institución educativa privada Madre Teresa de Calcuta, San Juan de Lurigancho, 2020. b) Existe relación entre equipamiento y la gestión administrativa en una institución educativa privada Madre Teresa de Calcuta, San Juan de Lurigancho, 2020. c) Existe relación entre software y la gestión administrativa en una institución educativa privada Madre Teresa de Calcuta, San Juan de Lurigancho, 2020. d) Existe relación entre datos y la gestión administrativa en una institución educativa privada Madre Teresa de Calcuta, San Juan de Lurigancho, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Con relación al marco teórico de la presente investigación se recurrió a buscar información concerniente a trabajos realizados con anterioridad las cuales se apoyarán en cuatro experiencias nacionales y dos internacionales cuyo fondo tenga relación con las variables motivo de estudio, como primera variable, tecnología de la información y la segunda variable, gestión administrativa. Así mismo según Álvarez (2019), señala que el marco teórico es la fundamentación de la investigación teniendo como insumo los diversos conocimientos sobre el tema seleccionado. Esta información puede encontrarse en libros, reportes, memorias, artículos científicos y tesis, solo si es que el tema fuese nuevo no se tendría teoría disponible pero se deberá explicar ampliamente la ausencia de la misma (p.2).

Así mismo en el ámbito nacional se mencionó a Caro (2018a), en su tesis “Las tecnologías de la información y la gestión administrativa de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2016” para optar el grado de Doctor en Administración, el objetivo es identificar la relación que existe entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa de los docentes y trabajadores 5 administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2016, Se apoyó en la teoría de Gonzales (2010), son las encargadas de agrupar un conjunto de sistemas importante para llevar la administración de la información y López (2011) es un procedimiento que comprende en planear, organizar, ejecutar y controlar, que servirá para identificar y obtener objetivos realizado por los trabajadores. La metodología se realizó en base a un método básico en el nivel descriptivo, correlacional, no experimental descriptivo, La población fue compuesta por profesores y trabajadores de la facultad de Ciencias Empresariales de la UNJFSC. Adquiriendo los resultados por conveniencia siendo 90 personas de los cuales: 70 fueron profesores y 20 colaboradores administrativos. Se obtuvo un resultado de coeficiente Rho Spearman de correlación de  $r=0,745$ , con una  $p=0.000(p<.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, siendo significativamente aceptable. Se concluyó una hipótesis indicando la influencia de la información en la

comunicación en promover la gestión administrativa de profesores y trabajadores de la mencionada universidad.

El aporte hacia la investigación reafirma el nivel de correlación de las variables de Tecnología de la información y gestión administrativa

A su vez Lazo (2018), en su investigación “Las tecnologías de información y comunicación en la gestión administrativa del colegio secundario Almirante Miguel Grau – Cusco 2016” para obtener el grado de magíster en economía: Mención Gestión Pública y Desarrollo Regional. Señaló que su investigación fue desarrollada con el objetivo de describir las características de la variable independiente y dependiente y estudiar la influencia y sus interrelaciones en momentos determinados, se apoyó en la teoría de Cabero (1998) son las que rotan en torno a tres maneras básicas la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones de manera significativa y en la otra variable se apoyó UNESCO (2011) orientación de presupuestos económicos, material humano, procesos técnicos de tiempo de seguridad e higiene controlando la información. Se utilizó la metodología de diseño no experimental - transversal, teniendo como población y muestra a 50 personas entre directores, docentes y personal administrativos cuyo resultados se aplicó las pruebas no paramétricas Rho Spearman de 0,05, es decir ( $0,000 < .05$ ), siendo de 0,990 lo que significa que la relación entre las variables es positiva muy alta concluyendo que existe una relación positiva considerable en base al coeficiente de Spearman la informática como tecnología y comunicación influyendo positivamente en la gestión administrativa

El aporte hacia la investigación fomenta el uso de la tecnología para conseguir un valor agregado en el proceso de gestión administrativa.

Bardales (2018), en su investigación científica “Propuesta para la aplicación de la tecnología de la información y comunicación, buscando promover los procesos de manera efectiva del área administrativa de la institución penitenciario Carquín, Huacho Perú” para optar por el grado de Licenciado en administración de la Universidad Señor de Sipán, el objetivo estuvieron enfocada proponer el uso de las tic para la mejora la efectividad de los procesos del área de administración de la institución Penitenciario de Carquín, se apoyó con la teoría de Chiavenato (2008) como la interrelación de funciones con un objetivo para un óptimo uso de recursos , humanos, materiales,

financieros, tecnológicos y la teoría según Gil (2002) es un conjunto de aplicaciones asociados a la digitalización analógicos , sonidos etc. en tiempo real. La metodología empleada para su investigación estaba relacionada al enfoque cuantitativo, no experimental de tipo transversal. La investigación descriptiva contó con una población de 120, tuvo como muestra 92 internos y colaboradores. Se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumento y un cuestionario para la recolección de datos para evaluar la efectividad y rendimientos de la operación administrativos, mediante los internos y colaboradores del Penal de Carquín-Huacho. Se buscó la validez del contenido gracias a los juicios de expertos y el instrumento resultó aceptable.

El aporte a la investigación se completa mediante las variables donde se estudia los resultados resaltantes hoy en día, la tecnología de la información jugando un papel importante en todas las empresas, implicando esencialmente la implementación de sistema operativo de software, obteniendo una data de manera rápida, mejorada y asegurando proporcionar un óptimo nivel de servicio.

Tolentino (2017), tesis titulada “Tecnología de la Información y Gestión Administrativa en la Municipalidad distrital de Paramonga, 2016”, para optar el título de maestro en gestión pública de la universidad Cesar Vallejo, su objetivo identificar la influencia que existe entre la Tecnología de la información y la gestión administrativa de dicha municipalidad, se apoyó con la teoría de Cobo (2011) como una agrupación de bienes y servicios, la teoría de Aranda (2009) manifestó que es la conducción prudente de las acciones de una institución donde tarea es la traducción convirtiendo los objetivos en acción, La metodología que utilizó con lineamientos cuantitativos, descriptiva no experimental de corte transversal correlacional, la muestra total es de 105 trabajadores cuya muestra censal es de 66 , se obtuvo un resultado la coeficiente correlación de Rho Spearman  $r = 0.301^{**}$  entre las variables. Se concluyó que existe una relación positiva débil de  $(0.301^{**})$  y significativa ( $p=0,02$ ) entre la tecnología de la información y la gestión administrativa en consecuencia rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Por lo tanto, el aporte de este trabajo de investigación permite afirmar el nivel de correlación entre ellas.

Para los antecedentes internacionales se consideró a López (2016), en su trabajo de grado “Tecnología de la información y las comunicaciones en la actividad de las ferreterías pymes”, desarrollado en Bogotá – Colombia, para optar por el título de Magister en gerencia de operaciones. Donde el objetivo fue reconocer el vínculo de las tecnologías de la información y comunicaciones con el desenvolvimiento de las empresas del rubro ferretero en la capital de Colombia, identificando el impacto, los distintos manejos del tic en los muchos ejercicios que desempeñan estos negocios. Se apoyó en la teoría de acuerdo a Cobo (2011), las TIC son “Dispositivos tecnológicos (hardware y software) permitiendo modificar, producir, almacenar, intercambiar, así mismo transmite datos entre distintos sistemas de información con protocolos.

En la parte de la metodología se consideró un estudio aplicada, no experimental, de corte transversal, cuantitativo, de carácter descriptivo-correlacional, se consideró una población de 700 propietarios de empresas del sector ferretero de la capital de Colombia, tomando como muestra de 50 directivos de 50 ferreterías. El muestreo fue no probabilístico aleatoria simple. Los resultados cuantitativos fueron según el test de Chi-Cuadrado, el resultado arroja un nivel de consistencia (0,615), para un total de 49 ítems donde muestra una alta relación, en el impacto de las TIC en los resultados financieros de acuerdo al estudio entre el uso del internet y el aumento de las ventas (Sig. 0,12) seguido de la reducción de costos (Sig. 0,117) y por último del aumento de las utilidades (Sig. 0,106). Concluyó que existe relación directa entre las TIC y el desempeño de las ferreterías Pyme en Bogotá, lo cual facilita un mejor rendimiento y el éxito de resultados financieros y operacionales de estos negocios. El aporte hacia la investigación para poder posicionarse como una empresa competitiva, creando una estrategia asertiva por parte de la gerencia, con ideas innovadoras, capacitando y procesos de mejora continua para poder ser un factor diferenciador.

Así también Sánchez (2015) en su tesis, Utilización de la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), en la gestión administrativa de empresas certificadas para exportación, en la ciudad de Tegucigalpa”, para lograr el grado de magíster en gestión de telecomunicaciones, en la universidad nacional autónoma de Honduras. El objetivo fue demostrar su correlación entre las variables, se apoyó en la primera variable de la teoría Díaz, Pérez, & Florido (2011), las TIC, es un grupo de

procesos y productos procedente de la innovación tecnológica (hardware y software), soportes de información y vías de comunicación asociados al almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información y en la teoría de segunda variable se apoyó de Chiavenato (2007), la administración en cada organización debe conseguir objetivos en un entorno de competencia vigorosa, debe tomar decisiones, coordinar varias actividades, orientar a las personas, analizar la labor en base a objetivos definidos, obteniendo y destinando los recursos, entre otros. En la parte de la metodología se consideró un estudio aplicado, no experimental, de corte transversal, cuantitativo, de carácter descriptivo-correlacional, la población fue de 84 empresas exportadoras, donde se consideró una muestra de 37 empresas exportadoras ubicadas en la ciudad de Tegucigalpa. El muestreo fue no probabilístico aleatoria simple se utilizó el estadígrafo de Pearson. Los resultados se observa la mayor correlación positiva de 0.649 entre la variable X1, accesibilidad / asequibilidad (plataforma / medios) de las TIC, teniendo sentido debido a que el tic en sí mismas como redes, equipamiento, softwares, internet, aplicaciones las que logran los beneficios deseados en la gestión empresarial. Con respecto a la prueba de hipótesis p tuvo un valor de 0.05, siendo esta a su vez mayor que el nivel de significancia, por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula. El aporte tiene sentido dado que, no son las TIC en sí mismas como redes, equipamiento, softwares, internet, aplicaciones las que logran los beneficios deseados en la gestión empresarial, si no se cuenta con un plan de capacitación y/o entrenamiento adecuado para obtener el mejor provecho de éstas bajo una estrategia integral impuesta a la totalidad de las áreas empresariales.

Para las teorías relacionadas a las variables hacemos mención a Muñoz (2018), quien las define como la expresión de relaciones de los fenómenos, características, cualidades, rasgos, atributos o propiedades y una desviación que tiene condiciones para medirse en función de valor, magnitud o intensidad (p.71). Lo manifestado con el autor refiere que estas son indispensables en toda investigación y deben estar relacionadas entre sí y si fuese necesario estas podrían modificarse.

Con relación a la primera variable, tecnología de la información y comunicación, se tiene como autores principales a Casanovas, et al. (2014), quienes señalaron que la tecnología de la información y comunicación, son herramientas adecuadas que

adquieren valor estratégico dentro de una organización proporcionando de esta manera la captura, gestión y emisión de la información requerida (p. 17). Se consideran las siguientes dimensiones: La primera dimensión: Personas: Forman parte de una sociedad de la información, que ha dado el desarrollo tecnológico señalado en informática, bioinformática y genética, entre otros ámbitos, se ha ingresado en una nueva fase de tipo informacional (p 241), como indicadores tenemos: a) Stakeholders: "Parte interesada", persona o entidad afectada por las actividades de una organización. b) Equipo de desarrollo: Son los especialistas encargados del desarrollo de los sistemas de información, los cuales a su vez están sujetos a un jefe o director de proyecto quien es el responsable de la ejecución de las propuestas programadas.

Siguiendo mencionamos los indicadores continuos: c) Usuarios: Se habla de tres tipos: Directos, carga los datos y actúa abiertamente del sistema, indirectamente no carga los datos, dan uso de ellos como es el caso del área gerencial y administradores, se refieren al área de sistema, participan en el control de operatividad y su mantenimiento. Para la segunda dimensión: Equipamiento, los autores señalan que está constituido por los siguientes indicadores: a) El hardware, se refiere a todo aquello que es físico de un ordenador, es decir, la circuitería y estructuras internas y externas. b) Dispositivos de telecomunicaciones. La tercera dimensión: Software: Viene a ser los programas de la computadora, una serie de instrucciones que deben ser leído por la máquina (p. 54), entre los indicadores podemos señalar: a) Aplicaciones de base, son las que determinan la plataforma o medio operativo donde se ejecutaran las aplicaciones funcionales y la base de datos (Unix, OS, IBM, Microsoft, entre otras).

Por consiguiente se mencionan los indicadores continuos: b) Aplicaciones funcionales: Son los sistemas que hacen fácil las actividades de la organización, teniendo en cuenta la tecnología informática (aplicaciones de escritorio, sistema administrativo de diseño y manufactura asistido por computadora, etc.). c) Base de datos, es el esquema de reanudación de los datos de la organización (ejm. Oracle). En relación a la cuarta dimensión: Datos, es todo lo dado o concepto del que se opta información, no aportando ninguna ventaja en lo propio para la toma de decisiones, (p. 112), los autores mencionaron los siguientes indicadores. a) Por Origen, se refiere a

la procedencia de los datos, y pueden ser internos, se da a través de transacciones de la organización, llegando a ser constatables, utilizada en la gestión administrativa. Externos, se produce, en el entorno no siendo controlable, son vitales para elaboración de directrices gerenciales b) Por nivel, son generados según los objetivos requeridos c) Por ubicación en el tiempo, corresponde a la situación en diferentes etapas según el tiempo en consulta, se divide en actuales, apoya la gestión administrativa en curso, histórico, su fin es estadístico y predictivo son estimados a través de diferentes técnicas de pronósticos son utilizados para el desarrollo de contextos futuros.

Continuando el segundo teórico tenemos a Ayala y Gonzales (2015), mencionaron que gracias al avance científico en el desarrollo de nuevas y modernas tecnologías hacen que sean consideradas por los empresarios como una herramienta con influencia positiva en la obtención, tratamiento y transmisión de información con diferentes códigos (p.27). La tecnología de la información es elemental, desarrollada a través de la ciencia, pero, más allá de estos avances, es crucial admitir en estos tiempos que son estas mismas tecnologías de la información, las que están revolucionando el avance de la ciencia, Los autores consideran las siguientes dimensiones:

La primera dimensión: Microelectrónica, constituye una estructura básica relacionada a la electricidad como inicio y la electrónica precedente más cercano, luego con el descubrimiento del microprocesador, se procede a la fabricación de ordenadores con dimensiones menores y con mayor potencia y a precios alcanzables. (p.29). Refieren que el impacto de los dispositivos que ha tenido el avance tecnológico en las empresas a través de dispositivos que siguen siendo de mucha ayuda. Se menciona a los indicadores electrónicos de consumo, electrónica profesional. Segunda dimensión: Informática. “La inteligencia artificial (IA) forma parte de programas que buscan construir nuevas máquinas con mejores diseños y estructuras, con capacidad de llevar a cabo cualquier tipo de tareas. (p.31). Los autores refieren en este aspecto la inteligencia artificial, es la revolución más importante de la tecnología, siendo una ciencia cambiante y experimental Se menciona a los indicadores: Informática industrial, informática y la medicina, la simulación, la informática y la educación, la multimedia.

Tercera dimensión: Telecomunicaciones. Se definen como sistemas tecnológicos ya que mediante los cuales se ingresa, procesa, trata y almacena la información, facilitando el trabajo al usuario. Se menciona a los indicadores: Interactividad, digitalización, incursión en todos los sectores (industrial, cultural, económico).

En el tercer teórico tenemos a Díaz (2015). La tecnología de la información involucra a los sistemas de Inteligencia de Negocios porque generan valor a gran escala, para toda y externo (clientes). Las empresas que han llegado a generar valor, tanto en la parte interna de la empresa, como externa que son los clientes y/o destino final de los productos, dejando claro que para que funcione adecuadamente la implementación de tecnologías de la información es necesario que se tenga un balance de talento humano y tecnologías, lo cual muchas veces se convierte en obstáculos para el aprovechamiento máximos de estas herramientas.

Los sistemas inteligentes son muy importante y forman un porcentaje elevado en la búsqueda por generar valor, pero si no se cuenta con un equilibrio de estos recursos el sistema planeado puede fallar, haciendo que las tecnologías no sean eficientes para los fines requeridos, la falta de motivación y de entrenamiento puede constituir el desinterés del factor humano ocasionando un desbalance y desalineación de los objetivos. El autor señala de un sistema tecnológico de información que ayuda a todos los involucrados a generar valor, generando un suave balance en los sistemas de inteligencia de negocios, y aunque también genera riesgos ya que el balance no es completo. Se mencionan las siguientes dimensiones.

La Primera dimensión según Díaz (2015) menciona a Inteligencia de negocios y tecnología. "Son un grupo de herramientas estratégicas que buscan analizar los datos existentes dentro de la empresa, estas estrategias tienen el objetivo de demostrar que los conocimientos adquiridos mediante un análisis son más confiables que el que se genera por presentimientos sin ningún antecedente que lo comprueba. Las estrategias de negocio y tecnología tienen el propósito de generar un cambio en la estructura completa de la empresa, mediante la toma de decisiones confiables y basada en métodos científicos, lo contrario sería confiar en la toma de decisiones de una porción reducida de un grupo de personas sobresalientes de la empresa. (p.2).

Continuando con la segunda dimensión: Redes sociales digitales. “La tecnología de la información es una estrategia muy fácil de entender por los clientes, los mismos que son flexibles de manifestar su punto de vista respecto a la satisfacción de su producto adquirido, logrando influir en la motivación de campañas con alcance global; es decir pueden contribuir significativamente con el éxito o fracaso de la organización. Las redes sociales actualmente son una fuente de información que ayudan a determinar las afinidades de los consumidores, siendo fácil y lo más importante que es información actualizada. La tecnología es clave para la adquisición de la información de forma rápida y segura. (p.3).

El autor señala que existe para los consumidores una tecnología de información, donde tengan el agrado o la decepción de experimentar con algún producto o servicio, las redes sociales una tecnología de información interesante que permite analizar las afinidades de los de los clientes. Tercera dimensión: Trabajo remoto. La tecnología de la información, es un grado aliado en la optimización de tiempo, en los trabajos a distancia, se puede reunir a varios usuarios en tiempo real y trabajar sincronizadamente en un mismo documento en cualquier hora y desde cualquier lugar, gracias a la existencia de múltiples dispositivos móviles. En el caso del uso de la nube, no solo ayudará a almacenar información, sino que también es rápido en la creación de productos, mejorando considerablemente la seguridad al compartir la información ya sea nacional o a nivel internacional, que sin estas herramientas sería imposible de realizar. (p.4). Debido al avance tecnológico tenemos esa facilidad, rapidez de comunicarnos virtualmente así mismo brinda seguridad y para hacer reuniones videoconferencia manteniendo la continuidad empresarial en las empresas.

Cuarta dimensión: Impacto en los negocios, la tecnología de la información vista como una estrategia organizacional, también llamadas fuerzas de cambio repercuten significativamente frente a la competencia haciéndose cada vez más tedioso ofrecer ventajas competitivas frente a la competencia, por tal motivo es que surgen nuevos mecanismos para sacarle máximo provecho a esta esta estrategia, describiéndola como la base de la Hipercompetitividad en la actualidad que es cambiante. La elección de estas herramientas por las empresas está basada en los beneficios que ofrece y que hace que una tarea sea más sencilla y eficiente con menor tiempo y óptimo uso

de los recursos con los que cuenta la empresa, la retribución positiva requiere del empeño de los usuarios, ya que está orientado hacia éxito o fracaso de una empresa (p.4). Señala que debido a lo difícil que ahora es mantener a un nivel de competencia óptimo, se ha creado esquemas innovadores de conveniencias competitivas, que por la actualidad se está dejando de utilizar debido a lo imposible que se hace mantenerla, optando por atacar por el lado de las debilidades y aprovechar y así recomponerse.

Como autores principales para la segunda variable de gestión administrativa tenemos a Robbins y Coulter (2018), quienes definen como proceso administrativo el cual realizan los gerentes y lo que integra una buena práctica administrativa (p. 33). Señalando las principales funciones administrativas que establecen los gerentes las actividades a ejecutar al organizar, dirigir y controlar incluyendo las metas y planes, indicando la primera dimensión: La Planeación, definen como el objetivo de la organización, establecen estrategias para alcanzar y desarrollar proyectos para incluir y organizar las actividades laborales (p. 254) Entre los indicadores los autores mencionan: a) Objetivos, son las consecuencias o finalidad que se necesitan conseguir, funcionando como guía de las decisiones siendo los resultados medibles. b) Estrategias, es la forma como se plantea, para que la organización logre su propósito. c) Planes, son documentos que orientan o dirigen las metas, incluyendo recursos y otras acciones. d) Misión, propósito o razón de ser de la empresa. e) Visión, donde desea posicionarse perspectiva menté la empresa.

En la segunda dimensión tenemos: Organización, es un conjunto de personas constituido que cumplen un propósito específico (p. 5). Mencionan que la organización cuenta con los siguientes Indicadores: a) Estructura organizacional, es la distribución sensata de los puestos de trabajo dentro de una organización. b) Diseño organizacional, creación o variación de la estructura organizacional. En la tercera dimensión: Dirección, funciones administrativas que implica colaborar con y a través de las personas para obtener los propósitos organizacionales (p. 9). El autor señala que en este proceso se toma en cuenta los siguientes indicadores: a) Motivación, son desarrollo que influyen en la fuerza hacia la conducción y constancia del empeño que efectúa la persona para lograr una meta. b) Liderazgo,

proceso que repercute en un determinado grupo para alcanzar sus objetivos. c) Comunicación organizacional, todos los modelos, redes y sistemas de comunicación que hay dentro de una empresa.

Por consiguiente tenemos el indicador d) Comportamiento individual, saber las cualidades de cada persona en el entorno laboral para realizar la recomendación de funciones, e) Comportamiento organizacional, análisis de los actos que desempeñan las personas en el ámbito laboral. En la cuarta dimensión tenemos: el control, función administrativa que implica la supervisión, comparación y modificación de desempeño laboral (p. 596), Los autores señalan la importancia de esta dimensión siendo la única forma donde los gerentes pueden evaluar el logro de las metas y de no ser así investigar las razones siendo los siguientes Indicadores: a) Medición, determinan el nivel del rendimiento real. b) Comparación, establecer el cambio entre el rendimiento real y un estándar. c) Acciones correctivas, acciones para rectificar la labor real o analizar el estándar.

Como segundo teórico se citó a Guadamuz y Ortiz (2015), quienes señalan para la variable gestión administrativa se refiere “al proceso de la gestión que guía el desempeño del servicio educativo para cumplir con los requerimientos de la población educativa con el fin de lograr objetivos a nivel institución, mediante el empeño de la población involucrada, en busca de mejorar significativamente la calidad del servicio y la integración de las distintas tareas hasta concretar objetivos comunes” (p.21). Se resume lo mencionado por los autores señalando que contar con una buena gestión ayudará a fortalecer nuestro compromiso, por ende a llegar a cumplir con nuestros objetivos y asimismo tener como resultado un buen servicio. Se definieron las siguientes dimensiones: Primera dimensión: Dimensión institucional. “Esta dimensión brinda un análisis de las acciones con respecto a la estructura y estilo de funcionamiento de cada centro educativo, (p.27). Señalan que cada institución tiene la responsabilidad de estructurar su enfoque de desempeño responsable.

En la segunda dimensión: Dimensión pedagógica, según la concepción incluye el criterio de la enseñanza – aprendizaje, la diversidad curricular, las planificaciones sistematizadas de proyectos curriculares, las estrategias metodológicas y didácticas, la evaluación de los aprendizajes, el empleo de materiales y financiamiento didácticos

(p.29). Señalan que es fundamental en el proceso educativo y el compromiso quienes lo conforman como el docente que hace posible de buscar metodología, estrategias, experiencias, promoviendo la reflexión y pensamiento crítico del alumno. Como tercera dimensión tenemos: Dimensión administrativa, “abarca actividades y planteamiento estratégicos de llevar y acordar de forma definitiva los diferentes tipos de recursos; ya sean humanos, materiales, económicos y tiempo; operaciones técnicas en relación de periodo, de protección e higiene y control de la información vinculados de la organización educativa; así mismo el aplicación de la normativa y seguimiento de las tareas, con el fin de contribuir una buena técnica de enseñanza aprendizaje”. (p.29).

Señalan que la administración tiene que ver con la manera como se conduce las estrategias teniendo en cuenta una adecuada coordinación para la distribución de sus recursos humanos como son los económicos, materiales y financieros y sobre todo de tiempo la cual tiene que ver con la eficiencia de los trabajadores, así también la administración se encarga de la supervisión del cumplimiento de las normativas empresariales y de sus funciones, para alentar el método de enseñanza aprendizaje.

Así mismo como cuarta dimensión tenemos: Dimensión comunitaria se refiere al vínculo de la institución con la comunidad, siendo parte de ella e integrándose con su cultura comunitaria, (p.29). Señalan que los centros educativos se deben relacionar con la población para lograr tener alianzas estratégicas que sean ventajosas en la enseñanza-aprendizaje.

Por consiguiente como tercer teórico tenemos a Martínez (2019), quien señala a la gestión administrativa como la “herramienta que permite fidelizar a los clientes que interesan en la organización para lo cual es importante realizar ciertas actividades que permitan aumentar el conocimiento de sus necesidades, a mayor conocimiento de las necesidades del cliente, mayor será su vinculación con la empresa” (p.68). Las empresas hoy en día cuentan con un aliado como es la gestión administrativa que identifique los requerimientos de los clientes y así fidelizarlos y mantener una estrecha relación donde ambos salgan beneficiados.

El autor puntualizó las siguientes dimensiones: Primera dimensión: Procedimiento y fase post venta. Se refiere a la confianza que genera el interés de un comercio una vez que ha vendido el producto y muestra interés por los posibles

problemas o dudas que se hayan podido generar, suele tener un reconocimiento en los clientes (p.69). El autor señala que siendo los clientes el eje de la empresa se tiene que tratar de mantenerlo brindando un buen servicio satisfaciendo sus necesidades para no romper la conexión ya que posteriormente a través de recomendaciones conseguiremos más clientes. Indicadores: Servicio técnico, servicio al cliente.

En relación a la segunda dimensión: Instrumentos, productos y servicios que lo requieren. El departamento de atención al cliente detecta fallos frecuentes en sus pedidos recibidos de la empresa en el mercado además de captar las necesidades que se están produciendo entre los clientes lo que permite sacar nuevos productos o servicios adaptados específicamente a sus necesidades (p.70). Las organizaciones tienen el deber de cumplir con lo requerido por parte de sus consumidores y de no ser así, corre el peligro de desaparecer del ámbito empresarial, por ende, tiene la oportunidad de poder lograrlo adaptando sus productos y servicios acorde con lo requerido por sus usuarios. Indicadores: a) Cliente muy satisfecho: Se busca mantener su nivel de satisfacción, b) Cliente satisfecho: Tener siempre la necesidad de atender personalizada mente, c) Cliente indiferente: potenciar la imagen de la marca, d) Cliente insatisfecho: realizar acciones de promoción y dárselas a conocer al cliente, recoger sus quejas y reclamos.

Para la tercera dimensión: Trámites: Es el procedimiento que da solución a un determinado problema o simplemente un trámite administrativo más que no deje satisfecho a las partes, aunque la administración haya establecido su criterio en el conflicto, (p.72). El proceso el cual todos están comprometidos el cual la información tiene que conocer, ser veraz, analizando el contenido evitando demora en el proceso de gestión logrando con los objetivos. Indicadores: Comunicación de la incidencia, actuación, evaluación de la actuación. Continuando con la cuarta dimensión: Valoración. “El cliente en función de su experiencia puede quedar satisfecho o no a distintos niveles”, (p.72). El autor refiere que las empresas tienen mucho que ver respecto a esta dimensión donde la valoración de sus productos, depende mucho de los clientes. Indicadores: Insatisfacción al cliente, superar expectativas del cliente.

Continuando, por otro lado, se cuenta con la investigación de Aguiar & Mendes (2016), realizaron un estudio cualitativo y descriptivo estudio de caso, en cuatro hospitales docentes de alta complejidad, miembros de la Red InovarH / Ba. Donde los resultados indican la ausencia del Tic para un mejor desarrollo en las actividades de comunicación siendo importante para la gestión administrativa y sus procesos sumándose la poca capacitación y usos continuos de la tecnología así mismo la falta comprensión de los directores, médicos y las mismas redes. Continuando tenemos a Shamsuzzoha & Helo (2016), en su investigación destacaron, que el aprendizaje de la colaboración empresarial es el progreso natural de la oferta habitual secuencia que tiene como propósito enfrentar los retos empresariales globales, colaboración empresarial en forma de fabricante virtual ideada para transmitir la creación de sociedades activas, los mecanismos y los esquemas de negocio para esto es necesario la colaboración de múltiples partes implicadas, donde se da una conversión de organización de una empresa enfocada al producto a una empresa enfocada al cliente, una evolución de mecanismo centralizado a un mecanismo "orientado a la comunidad o al ecosistema". Los avances en el ámbito de las TIC y la globalización incipiente de la economía, los negocios la colaboración o al desarrollo de redes son más importantes cada vez para la innovación y progreso. Siendo la interconectividad entre organizaciones asociadas es requisito preliminar para alcanzar una ventaja competitiva entre las empresas industriales con el fin de adquirir utilidades mutuas.

Los investigadores Akomo, Ajowi & Bosire (2015), aportan en su investigación, que en la magnitud que las TIC están siendo usadas en la gestión escolar en las escuelas secundarias, los formas de aplicación administrativos de las TIC por medio de los administradores escolares y los desafíos que afectan a la inclusión del Tic en los mecanismo de la gestión en las escuelas secundarias deben ser adecuadamente dirigidos para apoyar en el ejercicio de sus funciones administrativas escolares, por ende, estas creaciones exigen que la educación, las instituciones mejoren sus herramientas para efectuar negocios para incrementar la eficacia de la gestión y el liderazgo. Los investigadores Szabo, Romanova, Bolek & Zelina (2017), sostienen que el incremento significativo y trascendencia de las TIC en la empresa intensifica la

dependencia a los organismos comerciales de las TIC a lo que los directores de las compañías agrícolas están obligados dedicar interés requerida. La inclusión de las TIC afecta a las empresas que realizan actividades en el área de agricultura. La información de elevada condición y asequibilidad hoy poseen una táctica económica y social notable para la gestión de esta área; por lo que la utilización del tic de parte de los gestores de la empresa haciéndose en una parte fundamental de su vida cotidiana. Utilizando los gerentes, con mayor frecuencia una computadora personal.

Toapanta, Narváez & Mafla (2020), En esta investigación, se analizaron a cerca de las tecnologías sus oportunidades o nuevos prototipos para apoyar a mejorar del nivel de los servicios de gestión empresarial, siendo el problema la ausencia de nuevas implementaciones tecnologías que refuercen el nivel de servicio y disminuyan las discordias en la gestión de organizaciones, el método a utilizar fue el deductivo y se usaron investigaciones exploratorias para evaluar la información, donde se obtuvo patrones conceptuales de punto de vista de nivel de servicio, una arquitectura de seguridad dual para empresas gestión y control de algoritmo con filtro de información, donde Blockchain que fue considerada una opción primordial para dar control. confiabilidad, *inalterabilidad* y efectividad de la calidad de servicio.

Fyshchuk & Evsyukova (2020), donde estudiarón la evolución digital en la mejora de un estatuto de servicio, aportando Ucrania notablemente a impulsar la efectividad de la administración pública garantizando la viabilidad del avance socioeconómico sostenible a lo largo de la acción de gestión del cambio. Lográndolo por medio de la participación vigorosa de la población y el marco público en la acción de desarrollo, toma y creación de decisiones políticas y administrativas que tengan que ver con la elaboración y divulgación de los bienes públicos y en el beneplácito de interés públicos, También mencionamos a Mazouak, Tridane & Belaouad (2019), los autores mencionan el tic en la gestión educativa hoy en día se convierte en una necesidad para cubrir las transformaciones globales actuales y anexar el incentivo de los directores para sumar un proceso de concepción y gobernanza de propuestas educativas de suma calidad. Las herramientas digitales tienen como finalidad la mejora de los criterios de gestión de recursos asegurando una calidad de servicio superior y

un excelente progreso de la institución, planificando tomando un esquema inteligente fundada en la gestión, gestión de novedosos métodos y nuevas herramientas matizada de tecnología.

Cho, Lee & Shin (2019), en su artículo aportan a la investigación previa, al sugerir una situación necesaria para el progreso positivo de los productos, incrementando la solidez organizacional. Acotando la importancia de la tecnología dentro de la innovación la elaboración de novedosos productos asistir mostrando la utilidad de la innovación administrativa y de procesos, que transforma la manera de hacer negocios de una organización teniendo una mayor influencia de 1.329 ( $p < 0.00$ ). en el desarrollo de nuevos productos estos resultados se obtuvieron mediante encuestas de las empresas coreanas demostrando que la innovación administrativa y de procesos potencia la posibilidad de obtener los objetivos de creación de nuevos productos.

Klychova, Zakirova, Dyatlova, Ostaev, Faizrakhmanov & Pimenova (2020), sostienen el objetivo del artículo es desarrollar el mecanismo de toma de decisiones de gestión sobre la utilización del arrendamiento en las actividades de las organizaciones agrícolas, debido a que está en su modernidad es casi inviable la evolución sostenible de la agricultura, sin medidas de gestión eficaces y capital prestado, otro de los objetivos de la investigación, es analizar el apoyo material y técnico de las organizaciones agrícolas de la República de Tartaristán; basado en la propuesta, esquema para la toma de decisiones de gestión referente al empleo del arrendamiento para el desempeño de las organizaciones agrícolas, esto se trata de un instrumento financiero único, integrando propiedades de arrendamiento, crédito e inversiones financieras, dando paso a nuevas maneras de actividades financieras, instrumentos financieros como el leasing, permitiendo a los agrícolas acceder a la obtención de costosas maquinarias, equipos. Continuando mencionamos a Seif, Toro & Akhtar (2019), Se refiere al panorama manufacturero y la cuarta revolución que está penetrando en este tipo de industria donde tenemos activos físicos en la fabricación, pueden ser: máquinas, sensores, actuadores y en general todo lo que pueda ser parte de la planta y sus acciones, de tal manera la aspiración a la “agilidad” convirtiéndose

en requisito indispensable. Se realizó investigaciones con el propósito de elaborar sistemas que incorporen en su fabricación flexibilidad. El concepto de mini fábricas en este contexto donde la evolución basado en la cadena de suministro es significativo, ya que concede una interconexión semejante a una red en de activos mediante la creación de fábricas dentro de la institución del fabricante principal.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

##### **Tipo de investigación:**

La investigación es de método científico con un enfoque cuantitativo mediante el cual se recolecta los datos y así mismo son medible, de tipo aplicada. En relación Lozada (2014), señala que la investigación de tipo aplicada refiere a las que tienen por finalidad la generación de conocimientos con la ejecución mediata y a mediano plazo en la sociedad o en el sector productivo, representan un gran valor añadido por el uso del saber que procede de la investigación básica consiguiendo la generación de riqueza por la diversidad desarrollo del sector productivo, este tipo de estudio repercute indirectamente en la mejora de la calidad de vida de la población (p.35). La investigación propuesta busca conocer la relación entre sus variables con la finalidad de conocer su comportamiento entre ambas y a partir de ello plantear soluciones o mejoras.

##### **Diseño de investigación:**

Mediante este análisis se propone un diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional, el cual no se ejecuta sin antes elegir variables y analizar lo hechos en un entorno natural. Según Hernández, et al. (2018) Indica los diseños transversales recolectan información, en un tiempo único (p.177). A su vez se trata de un estudio transversal, según Pino, (2018b) señala el análisis de este diseño se basa en recabar datos a fin de identificar las variables y examinar su conducta en determinado momento. (p.396).

### 3.2. Variables y operacionalización

#### **Variable:**

Las variables a tratadas en esta investigación han sido dos, como primera variable tenemos a la tecnología de la información y comunicación, siendo esta la variable independiente y la segunda variable, gestión administrativa, siendo la variable dependiente, para ambas se empleó un enfoque cuantitativo, por lo que para la evaluación de las dos variables se utilizó fundamentos con datos numéricos.

Según Tamayo (2004), citado por Niño (2019), señaló que las variables se utilizan para determinar características reales y obtener datos mediante la observación al objeto de estudio. (p.59), lo expuesto por el autor se refiere que las variables serán objeto de estudio para determinar su nivel de vinculación entre las mismas, a continuación, se plantea las siguientes variables:

#### **Primera variable: el Tic**

- **Definición conceptual:**

La tecnología de la información y comunicación (Tic), según los autores Casanovas, et al. (2014), son herramientas adecuadas que adquieren valor estratégico dentro de una organización proporcionando de esta manera la captura, gestión y emisión de la información requerida. (p. 17).

- **Definición operacional:**

Para poder medir la primera variable, se empleó las siguientes dimensiones, personas, equipamiento, software y datos.

- **Indicadores**

Facilita estimar el constructo y cada uno de las dimensiones o equivalentes, a continuación, enumeramos los indicadores utilizados por cada variable:

Entre sus indicadores tenemos: Stakeholders, equipo de desarrollo, Usuarios, Hardware, Dispositivos de telecomunicaciones, aplicaciones de base, aplicaciones funcionales, base de datos, por origen, por nivel de organización que lo genera, por ubicación en el tiempo.

### **Segunda variable: Gestión administrativa**

- **Definición conceptual:**

La gestión administrativa, según los autores Robbins y Coulter (2018) quienes definieron como proceso administrativo el cual realizan los gerentes y lo que integra una buena práctica administrativa (p. 33).

- **Definición operacional:**

Para poder medir la segunda variable, se empleó las siguientes dimensiones: planeación, organización, dirección y control

- **Indicadores**

Entre sus indicadores tenemos: objetivo, estrategia, plan, misión, misión, estructura organizacional, diseño organizacional, motivación, liderazgo, comunicación organizacional, comportamiento individual, comportamiento organizacional, medición, comparación y acciones correctivas.

- **Escala de medición:**

Según Hernández (2018), es una serie de ítems propuesto de manera afirmativa, mediante los cuales se piden la respuesta de los encuestados. Es decir, se presenta cada afirmación al encuestado solicitando que externe su reacción al seleccionar uno de los cinco alternativas de la escala (p. 273) Por lo tanto, el cuestionario que se aplicó estuvo formuladas por 33 ítems en la primera variable y 30 ítems en la segunda variable, bajo la modalidad de la escala de Likert, que determina la relación entre la variable El Tic y variable Gestión

Administrativa en la Institución Educativa Privada Madre Teresa de Calcuta. Los encuestados deben examinar cada pregunta y contestar. Cualquiera de las cinco alternativas como respuestas:

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### **Población:**

Hernández, Fernández y Baptista (2014), el autor refiere a la población como un grupo de todos los casos que concuerdan una conjunto de especificaciones; no dependiendo de los objetivos de la investigación, Una población grande no indica que el estudio será mejor; la condición de un trabajo investigativo radica en definir con claridad la población con criterio en el enfoque del problema. Las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo., con base en ciertas consideraciones teóricas. (p.174)

La Institución Educativa Privada Madre Teresa de Calcuta ubicada en Lima, está constituida por 40 trabajadores administrativos y docentes de la Institución en San Juan de Lurigancho, las cuales han participado siendo la población, durante el período de aplicación de este presente estudio.

**Criterio de inclusión:** Se consideró a los trabajadores siendo personal administrativo y docentes de la institución.

**Criterios de exclusión:** Se consideró a los estudiantes y padres de familia de la institución.

**Muestra:**

Según los Hernández y Mendoza (2018) el estudio cualitativo busca obtener datos de personas, comunidades, situaciones etc. en un determinado contexto (p.443).

Según López y Fachelli (2015) El marco de la muestra puede ser el censo, es decir, la relación exhaustiva de todas las unidades poblacionales (p.10). Esta muestra es censal, debido a que la elaboración de la muestra se hallará de antemano definido a la investigación a ejecutar, así pues, no se afectará su conformación.

**Muestreo**

Según los autores Hernández y Mendoza (2018) deducen como un estudio mixto ya que se debe elegir una muestra para cada enfoque cuyas determinaciones alteran la calidad de la meta inferencia y cada nivel de los resultados pueden trasladarse al universo o a otros contextos y casos (p.200). Dado que es una muestra censal, por consiguiente, el muestro es no probabilístico.

**La unidad de análisis:**

Por consiguiente, la unidad de análisis Hernández, Mendoza (2018) indica como la constitución o producción de la información en la que será examinado mediante procedimientos estadísticos (p.218); por lo tanto, la unidad de análisis es el grupo que se va estudiar siendo 40 trabajadores administrativos y maestros que laboran en la institución educativa que está sujeta a la investigación.

**3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

El instrumento según Hernández, Mendoza (2018), recolecta tanto cuantitativa como cualitativo (p.302)

El trabajo de investigación utiliza la técnica de la encuesta mediante preguntas cerradas, la encuesta según López (2015), definió que es una técnica de investigación social de mayor conocimiento para la utilidad en el área de sociología que ha cambiado con el tiempo en el contexto estricto de la investigación científica, haciéndose en una labor habitual, en la cual se suman tarde o temprano [...] (p. 5). Se aplicó esta técnica a los 40 trabajadores entre administrativos y docentes,

con la finalidad de conocer la deficiencia y la necesidad del tic en el ámbito organizacional.

El instrumento utilizado en esta investigación es el cuestionario según los autores Hernández, Mendoza (2018), definido el cuestionario como el conjunto de preguntas en relación a las variables (p.250). El cuestionario en mención estuvo formulado por 33 ítems en la primera variable y 30 ítems en la segunda variable y se aplicó a los trabajadores de la institución educativa privada Madre Teresa de Calcuta en San Juan de Lurigancho; con el propósito de recolectar resultados de ambas variables de investigación.

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

Validez del instrumento:

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), afirma que la validez es un grado del instrumento que mide a la variable. Así mismo la validación se llevó a cabo mediante la validez del juicio de expertos que es la validación interna. Finalmente, la validación del instrumento fue revisada y aprobada, mediante el juicio de expertos integrados por los docentes temáticos y metodológicos de la Universidad César Vallejo, considerando que sea pertinencia, relevancia y claridad

Manifiesta que, sobre el juicio de expertos es otro tipo de validación que algunos autores consideran es la validez de expertos o face validity, el cual el grado en que aparentemente un instrumento permite medir la variable en cuestión, de acuerdo a los juicios de los expertos encontrándose vinculado a la validez del contenido y considerándose como parte de esta.

### **Confiabilidad del instrumento**

Para calcular la confiabilidad de la herramienta se utilizará el estadístico de alfa de Cronbach logrando así conocer el grado de fiabilidad. Según el autor Hernández, R (2014) consiste en el coeficiente del Alfa de Cronbach tiene valorización” (p.189). El grado de fiabilidad del instrumento se realizó mediante el alfa de cronbach en la cual detalla que es fiable.

## **Coeficiente de Cronbach de gestión administrativa**

**Tabla 1**

*Alfa de Cronbach para la variable Implementación tic*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.896	33

De acuerdo a la tabla 1, para los 40 sujetos se analizaron 33 ítems con el resultado mostrado en la prueba de fiabilidad mediante el estadístico de Alpha de Cronbach se determinó que el instrumento empleado para medir la variable Implementación del Tic tiene un valor de 89,6%, se infiere de este resultado que el criterio de confiabilidad es excedente.

## **Coeficiente de Cronbach de gestión administrativa**

**Tabla 2**

*Alfa de Cronbach para la variable gestión administrativa*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.899	30

De acuerdo a la tabla 2, para los 40 sujetos se analizaron 30 ítems con el resultado mostrado en la prueba de fiabilidad mediante el estadístico de Alpha de Cronbach se determinó que el instrumento empleado para medir la variable Gestión administrativa tiene un valor de 89,9<sup>a</sup> %, se infiere de este resultado que el criterio de confiabilidad es excedente.

### 3.5 Procedimiento

Con respecto al procedimiento para la presente investigación se realizó la identificación de las variables, siendo la implementación del tic y gestión administrativa, tomando como base la realidad problemática, para ello se utilizó

los antecedentes que describió los comportamientos de las variables de estudio manteniendo su misma línea de investigación , se elaboró un marco teórico , se procedió a identificar tres autores para cada variable, para ello se determinó a un autor principal para cada variable de estudio, el cual brindó información sobre sus dimensiones e indicadores, seguido se planteó el problema general y los problemas específicos, para identificar si existe una afinidad entre los elementos de estudio, luego se mencionó el tipo de estudio descriptivo correlacional de corte transversal, por consiguiente se procedió a señalar a la población de estudio, se estableció la muestra y luego se procedió a utilizar instrumentos de validación tanto internas como externas, ello permitió obtener resultados estadísticos, mediante el uso del programa SPSS 26 , el cual logró realizar una discusión con los antecedentes utilizados, se determinó una conclusión y las recomendaciones correspondientes.

### 3.6 Métodos de análisis de datos

Este estudio se sostendrá en la estadística descriptiva. Los autores como Hernández, Fernández & Baptista (2010), señala en su libro que “[...] la estadística descriptiva es un método donde ofrece cuantificar lo señalado, los datos conseguidos de las variables concederá relacionarlos entre sí” (p.6).

Donde se revisa la investigación en relación a las variables Tic y gestión administrativa, utilizando el método de recopilación de datos el cuestionario de la misma forma, también se usó el SPSS Statistics versión 26; programa estadístico donde se efectuó un estudio proporcionando el análisis descriptivo con gráficos precisos y porcentajes que precisan la relación entre las variables.

### 3.7 Aspectos éticos

Según Bernal (2016), indica que la ética de la ciencia, es conversar acerca de las ideologías que pueden emplearse de manera adecuada evitando actos inapropiados e incorrectos perjudicando a la investigación (pág. 18).

Por consiguiente, la investigación respeta el derecho de autor haciendo uso de las normas APA, así mismo los teóricos proporcionan citas textuales para obtener una idea más clara y precisa para esta presente investigación, por ello el cumplimiento de la labor expone de manera ética con responsabilidad sin perjudicar la autenticidad de la organización.

La restricción y veracidad de los datos de población encuestadas están resguardado y reservado su declaración personal que se adquirió de los trabajadores de la institución Madre Teresa de Calcuta, finalmente este trabajo de investigación refleja la ética y responsabilidad sin perjudicar la veracidad de la Institución Educativa Privada Madre Teresa de Calcuta.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo univariado

Tabla 3

*Tabla de frecuencia de la variable implementación del tic*

Implementación del tic					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5.0	5.0	5.0
	Medio	25	62.5	62.5	67.5
	Alto	13	32.5	32.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

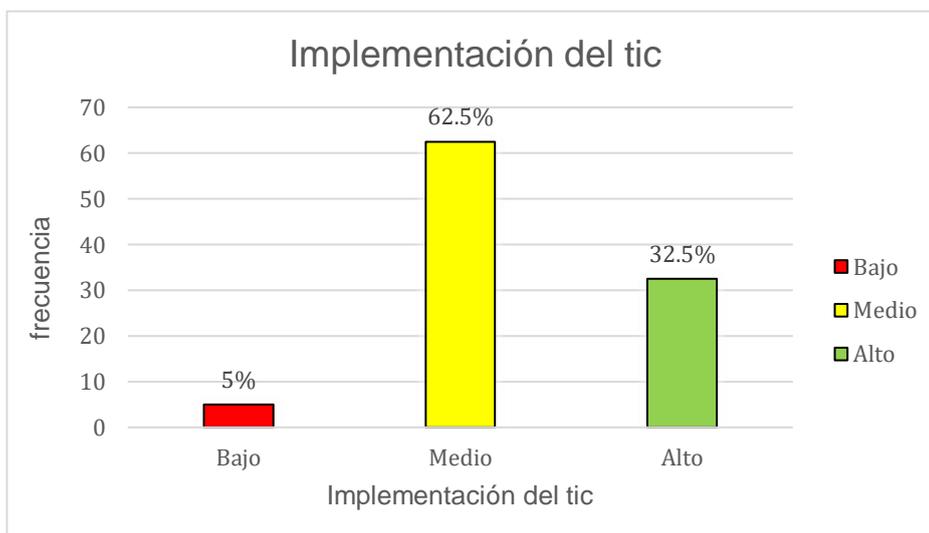


Figura 1 Histograma de frecuencias de la variable del tic

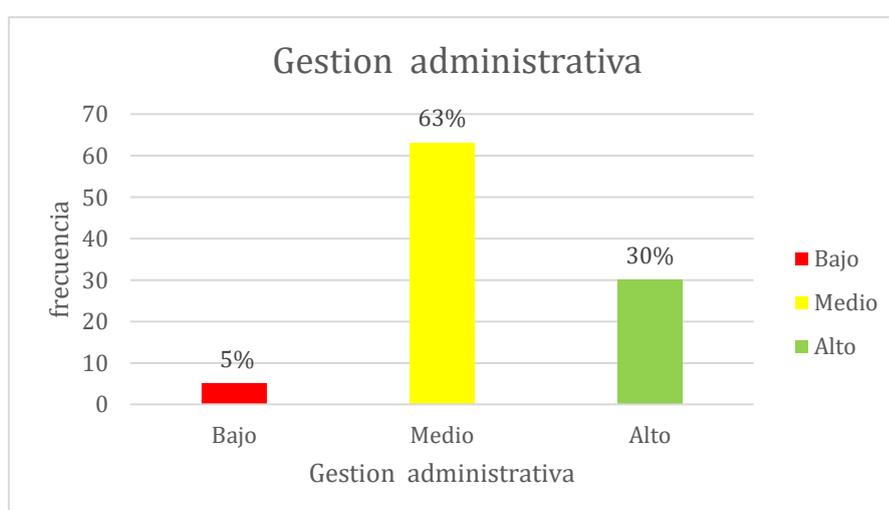
#### Interpretación:

Con respecto a la tabla 3 y figura 1 se puede inferir que del 100% de los encuestados, el 63% afirmó que la implementación del tic se localiza en un nivel medio en la institución educativa Madre Teresa de Calcuta. Así mismo, el 33% declaró que la implementación del Tic se encuentra en un nivel alto en la institución educativa Madre Teresa de Calcuta. Por otro lado, el 5% manifestó un nivel bajo en la implementación del tic en la institución Madre Teresa de Calcuta.

**Tabla 4***Tabla de frecuencia de la variable gestión administrativa*

Gestión administrativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5.0	5.0	5.0
	Medio	26	65.0	65.0	70.0
	Alto	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

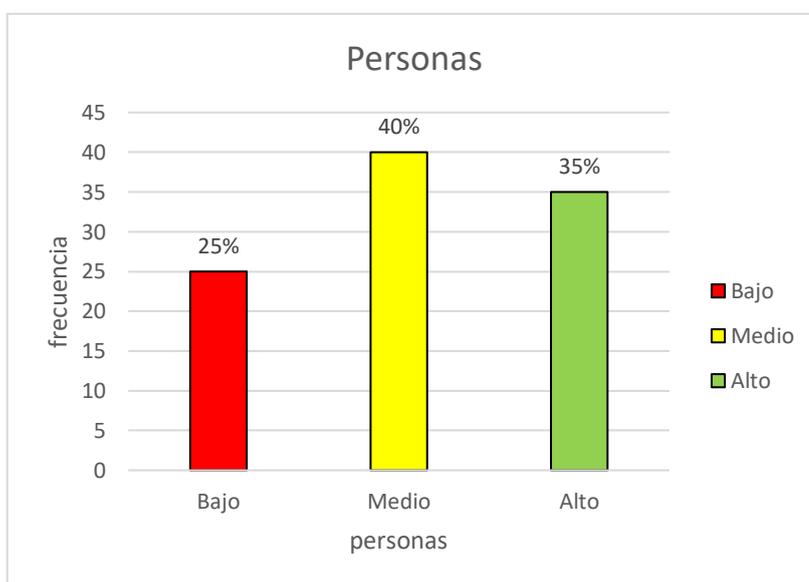
*Figura 2 Frecuencia de la variable gestión administrativa***Interpretación:**

Con respecto a la tabla 4 y figura 2 se puede inferir que del 100% de los encuestados, el 65% afirmó que la Gestión administrativa se localiza en un nivel medio en la institución educativa Madre Teresa de Calcuta. Así mismo, el 33% declaró que la Gestión administrativa se encuentra en un nivel alto en la institución educativa Madre Teresa de Calcuta. Por otro lado, el 5% manifestó un nivel bajo en Gestión administrativa en la institución Madre Teresa de Calcuta.

**Tabla 5***Tabla de frecuencia de la dimensión personas*

Personas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	25.0	25.0	25.0
	Medio	16	40.0	40.0	65.0
	Alto	14	35.0	35.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

*Figura 3 Frecuencia de la dimensión persona***Interpretación:**

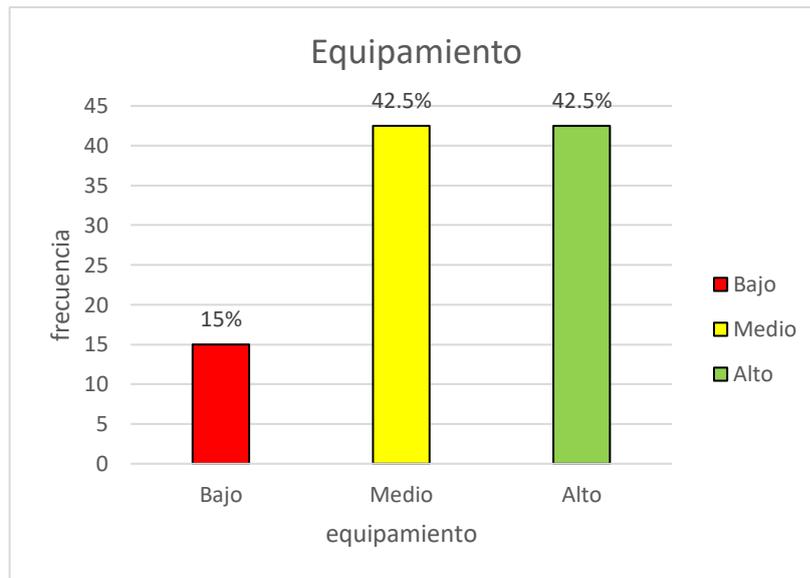
Con respecto a la tabla 5 y figura 3 se puede inferir que del 100% de los encuestados, el 40% afirmó que la dimensión Personas se localiza en un nivel medio en la institución educativa Madre Teresa de Calcuta. Así mismo, el 35% declaró que la dimensión Personas se encuentra en un nivel alto en la institución educativa Madre Teresa de Calcuta. Por otro lado, el 25% manifestó un nivel bajo en la dimensión Personas en la institución Madre Teresa de Calcuta.

**Tabla 6**

Tabla de frecuencia de la dimensión equipamiento

Equipamiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	15.0	15.0	15.0
	Medio	17	42.5	42.5	57.5
	Alto	17	42.5	42.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 4* Frecuencia de la dimensión equipamiento

**Interpretación:**

Con respecto a la tabla 6 y figura 4 se puede inferir que del 100% de los encuestados, el 43% afirmó que la dimensión equipamiento se localiza en un nivel alto en la institución educativa Madre Teresa de Calcuta. Así mismo, el 43% declaró que la dimensión Equipamiento se encuentra en un nivel medio en la institución educativa Madre Teresa de Calcuta. Por otro lado, el 15% manifestó un nivel bajo en la dimensión equipamiento en la institución educativa Madre Teresa de Calcuta.

Tabla 7  
 Tabla de frecuencia de la dimensión software

		Software			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5.0	5.0	5.0
	Medio	13	32.5	32.5	37.5
	Alto	25	62.5	62.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

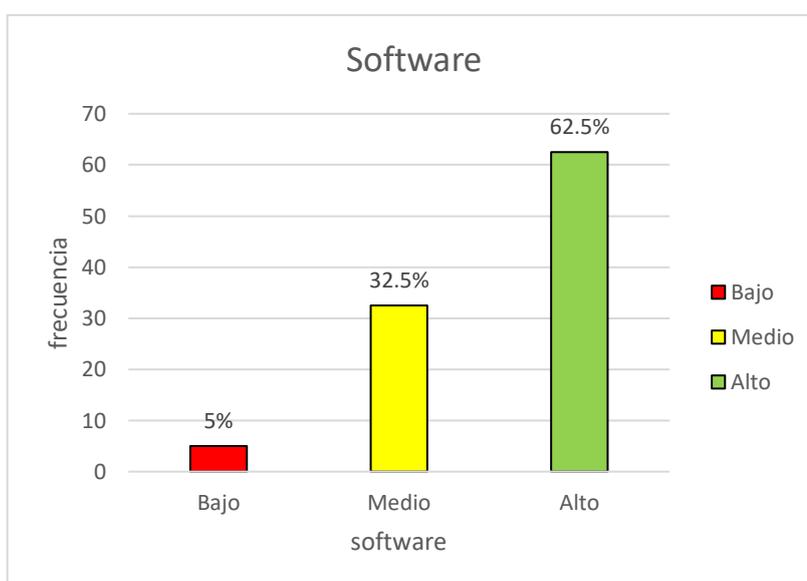


Figura 5 Frecuencia de la dimensión software

**Interpretación:**

Con respecto a la tabla 7 y figura 5 se puede inferir que del 100% de los encuestados, el 63% afirmó que la dimensión software se localiza en un nivel alto en la institución educativa Madre Teresa de Calcuta. Así mismo, el 33% declaró que la dimensión software se encuentra en un nivel medio en la institución educativa Madre Teresa de Calcuta. Por otro lado, el 5% manifestó un nivel bajo en la dimensión software en la institución Madre Teresa de Calcuta.

Tabla 8  
 Tabla de frecuencia de la dimensión datos

		<b>Datos</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2.5	2.5	2.5
	Medio	22	55.0	55.0	57.5
	Alto	17	42.5	42.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

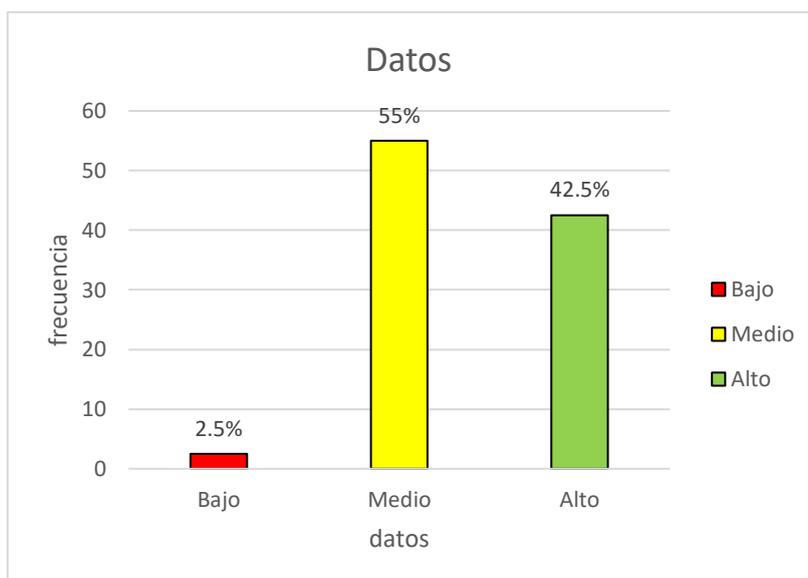


Figura 6 Frecuencia de la dimension datos

**Interpretación:**

Con respecto a la tabla 8 y figura 6 se puede inferir que del 100% de los encuestados, el 55 % afirmó que la dimensión datos se localiza en un nivel medio en la institución educativa Madre Teresa de Calcuta. Así mismo, el 43% declaró que la dimensión datos se encuentra en un nivel alto en la institución educativa Madre Teresa de Calcuta. Por otro lado, el 3% manifestó un nivel bajo en la dimensión datos en la institución educativa Madre Tersa de Calcuta.

## 4.2. Análisis descriptivo bivariado

Tabla 9

Tabla cruzada entre las variables implementación del tic y gestión administrativa

**Tabla cruzada Implementación del tic y Gestión administrativa**

		Gestión administrativa			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Implementación del tic	Bajo	2,5%	2,5%		5,0%
	Medio	2,5%	52,5%	7,5%	62,5%
	Alto		10,0%	22,5%	32,5%
Total		5,0%	65,0%	30,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

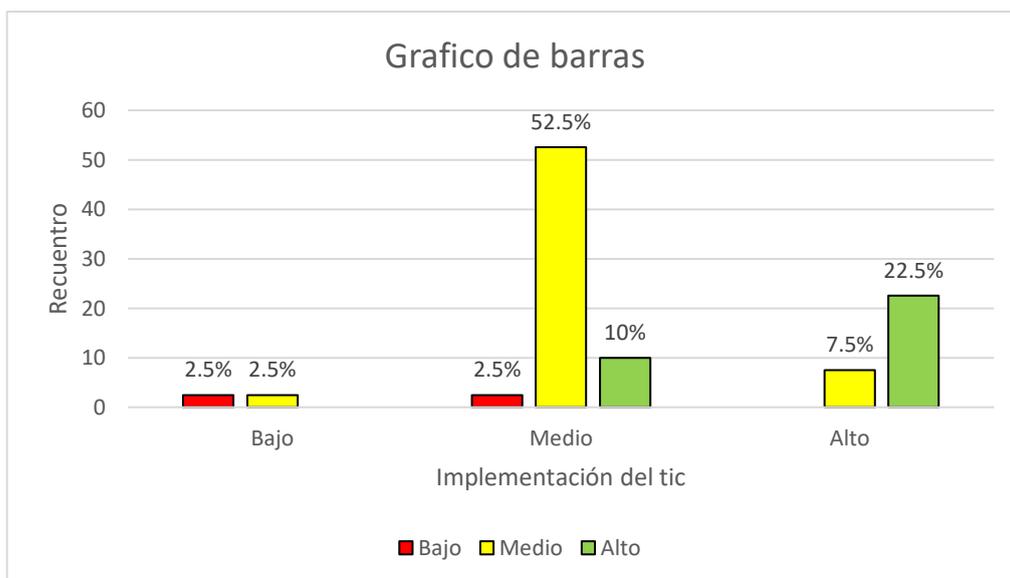


Figura 7 Frecuencia de la variable tic y gestión administrativa

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 9 y figura 7, se puede inferir que, del 100% de encuestados, el 52.5% afirmó que el cruce de la variable implementación de las TIC y la gestión administrativa alcanzó un nivel medio; por otra parte, el 22.5% afirmó que el cruce de ambas variables se encuentra en un nivel alto; por otro lado, el 2.5% declaró un nivel bajo en el cruce de ambas variables. Es importante señalar que, de acuerdo con los totales, para la implementación de las TIC se consideró alto en un 30 % y en la gestión administrativa se consideró un 65% en una escala

media. Por este motivo se puede concluir que la implementación de las TIC está teniendo un cambio positivo en la gestión administrativa.

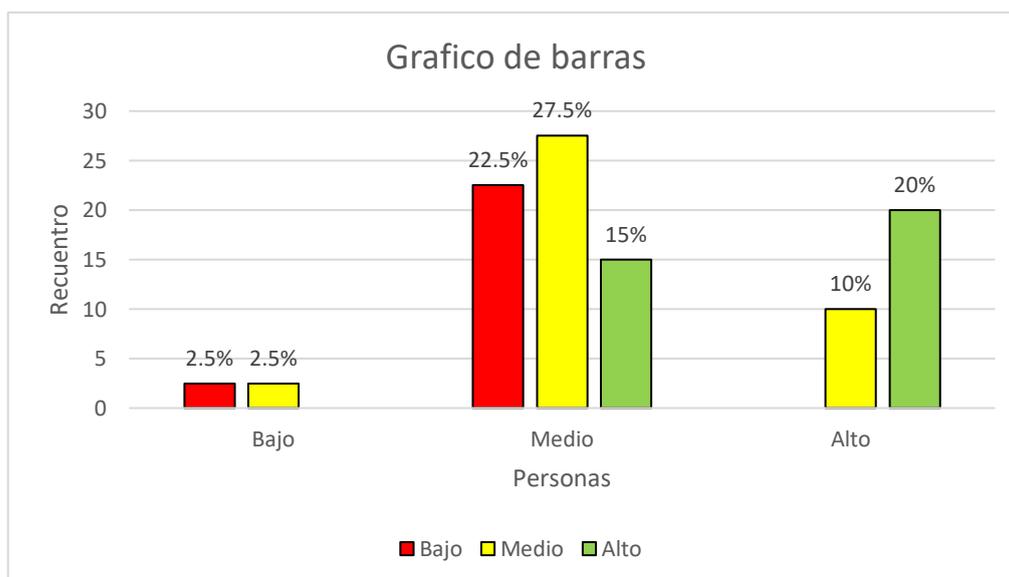
Tabla 10

*Tabla cruzada entre la dimensión personas y gestión administrativa*

**Tabla cruzada Personas y Gestión administrativa**

		Gestión administrativa			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Personas	Bajo	2,5%	22,5%		25,0%
	Medio	2,5%	27,5%	10,0%	40,0%
	Alto		15,0%	20,0%	35,0%
Total		5,0%	65,0%	30,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 8 Frecuencia de la dimensión personas y gestión administrativa*

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 10 y figura 8, se puede inferir que, del 100% de encuestados, el 27.5% afirmó que el cruce de la dimensión personas y la variable gestión administrativa alcanzó un nivel medio; por otra parte, el 20% afirmó que el cruce de la dimensión Personas y la variable gestión administrativa se encuentra en un nivel alto; por otro lado, el 2.5% declaró un nivel bajo en el cruce de la dimensión personas y la variable gestión administrativa. Es importante señalar que, de acuerdo con los totales, para la dimensión personas se consideró alto en un 30% y en la gestión administrativa se consideró un 65% en una escala media.

Por este motivo se puede concluir que la dimensión personas está teniendo un cambio positivo en la gestión administrativa

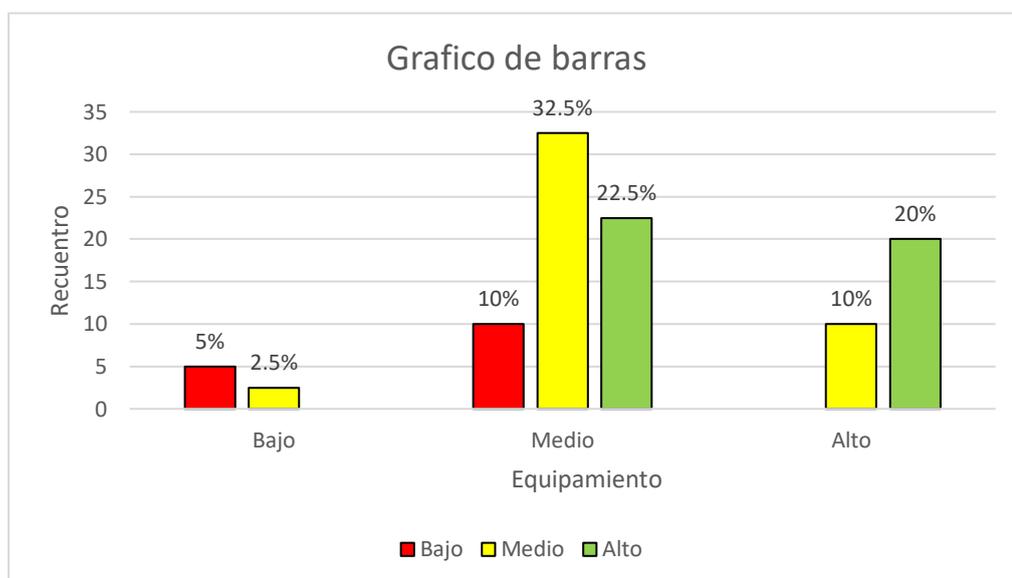
Tabla 11

*Tabla cruzada entre la dimensión equipamiento y gestión administrativa*

**Tabla cruzada equipamiento y gestión administrativa**

		Gestión administrativa			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Equipamiento	Bajo	5,0%	10,0%		15,0%
	Medio		32,5%	10,0%	42,5%
	Alto		22,5%	20,0%	42,5%
Total		5,0%	65,0%	30,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 9* Frecuencia de la dimensión equipamiento y variable gestión administrativa

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 11 y figura 9, se puede inferir que, del 100% de encuestados, el 32.5% afirmó que el cruce de la dimensión equipamiento y la variable gestión administrativa alcanzó un nivel medio; por otra parte, el 20% afirmó que el cruce de la dimensión equipamiento y la variable gestión administrativa se encuentra en un nivel alto; por otro lado, el 5% declaró un nivel bajo en el cruce de la dimensión equipamiento y la variable gestión administrativa. Es importante señalar que, de acuerdo con los totales, para la dimensión

equipamiento se consideró alto en un 30% y en la gestión administrativa se consideró un 85% en una escala media. Por este motivo se puede concluir que la dimensión equipamiento está teniendo un cambio positivo en la gestión administrativa.

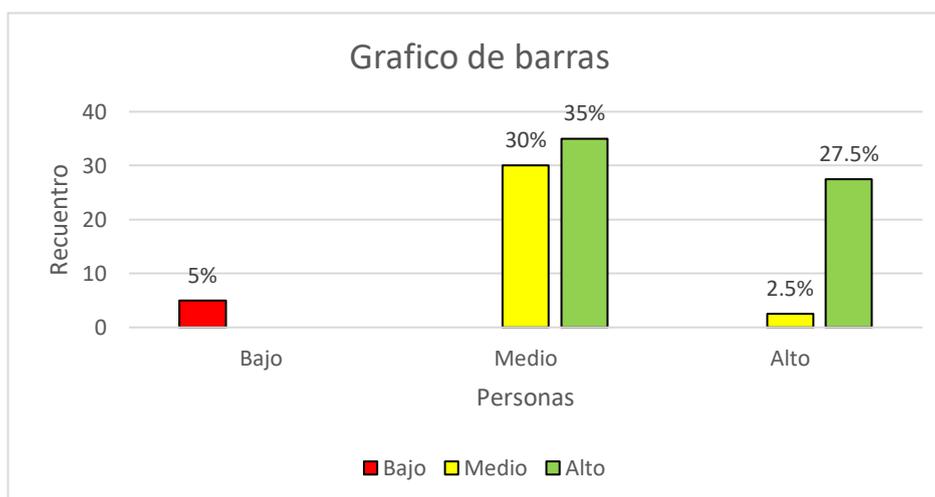
Tabla 12

*Tabla cruzada entre la dimensión software y gestión administrativa*

**Tabla cruzada Software y Gestión administrativa**

		Gestión administrativa			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Software	Bajo	5,0%			5,0%
	Medio		30,0%	2,5%	32,5%
	Alto		35,0%	27,5%	62,5%
Total		5,0%	65,0%	30,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 10 Frecuencia de la dimensión software y gestión administrativa*

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 12 y figura 10, se puede inferir que, del 100% de encuestados, el 30% afirmó que el cruce de la dimensión software y la variable gestión administrativa alcanzó un nivel medio; por otra parte, el 27.5% afirmó que el cruce de la dimensión software y la variable gestión administrativa se encuentra en un nivel alto; por otro lado, el 5% declaró un nivel bajo en el cruce de la dimensión software y la variable gestión administrativa. Es importante señalar que, de acuerdo con los totales, para la dimensión software se consideró alto en un 30% y en la gestión administrativa se consideró un 65% en una escala media. Por este motivo se puede concluir que la dimensión software está teniendo un cambio

positivo en la gestión administrativa.

Tabla 13:

*Tabla cruzada entre la dimensión datos y gestión administrativa*

**Tabla cruzada Datos y Gestión administrativa**

		Gestión administrativa			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Datos	Bajo	2,5%			2,5%
	Medio	2,5%	45,0%	7,5%	55,0%
	Alto		20,0%	22,5%	42,5%
Total		5,0%	65,0%	30,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

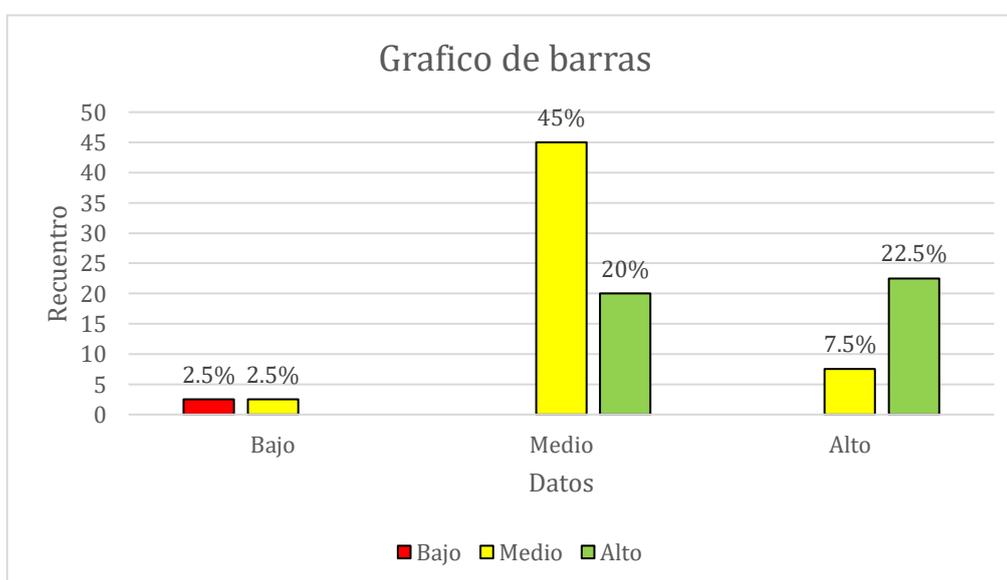


Figura 11 Frecuencia de la dimensión datos y gestión administrativa

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 13 y figura 11, se puede inferir que, del 100% de encuestados, el 45% afirmó que el cruce de la dimensión Datos y la variable gestión administrativa alcanzó un nivel medio; por otra parte, el 22.5% afirmó que el cruce de la dimensión datos y la variable gestión administrativa se encuentra en un nivel alto; por otro lado, el 2.5% declaró un nivel bajo en el cruce de la dimensión datos y la variable gestión administrativa. Es importante señalar que, de acuerdo con los totales, para la dimensión datos se consideró alto en un 30% y en la gestión administrativa se consideró un 65% en una escala media. Por este motivo se puede concluir que la dimensión datos está teniendo un cambio positivo en la gestión administrativa.

### 4.3. Prueba de normalidad

Para la elección del estadígrafo se aplicó la prueba de normalidad, partiendo de la siguiente hipótesis:

*Hipótesis estadística*

Hipótesis nula      Valor  $p > 0.05$  Los datos siguen una distribución normal

Hipótesis alterna    Valor  $p < 0.05$  Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 14:

*Prueba de normalidad para las variables y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Tic	.128	40	.100	.959	40	.156
Personas	.123	40	.131	.967	40	.291
Equipamiento	.167	40	.006	.935	40	.023
Software	.196	40	.000	.926	40	.012
Datos	.131	40	.082	.953	40	.097
Gestión administrativa	.144	40	.036	.946	40	.054

Nota.- Se infiere de la table 14, para la prueba de normalidad de cada variable y dimension de la investigacion se determine la aplicacion de la prueba Shapiro-Wilk, siendo que la muestra de 40 elementos es menor a 50 sujetos de estudio, de acuerdo a la teoria de Hernandez, Fernandez y bautista (2014) demostrando los resultados p valor a 0,000 menor a 0,05; por lo tanto se acepta la hipotesis alterna indicando que la variable no sigue una distribución normal. En consecuencia, de ello se empleó el estadístico de Pearson para muestra paramétricas; siendo las variables  $V_x$  ,  $V_y$  y dimensiones  $Dx1$  y  $Dx4$  y así mismo la muestra no paramétrica las dimensiones  $DX2$  Y  $DX3$ , se empleó el estadístico  $Tau\_b$  de Kendall por ser cuadrática y comprobando el planteamiento de las hipótesis del estudio y el grado de correlación.

#### 4.1. Análisis inferencial bivariada

**Tabla 15:**

*Prueba de normalidad para la variable implementación del tic*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.001 a -0.10	Correlación negativa media
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: tomado de la revista científica *Movimiento Científico*, 8(1), p.100. Mondragón, M. (2014).

#### Prueba de hipótesis para la implementación de las tic y gestión administrativa

##### Hipótesis general

**Ho:** No existe relación entre la implementación del tic y la gestión administrativa de la institución Madre Teresa de Calcuta

**Ha:** Existe relación entre la implementación del tic y la gestión administrativa de la institución Madre Teresa de Calcuta.

**Tabla 16:**

*Correlaciones paramétricas entre la implementación del tic y la gestión administrativa*

		Correlaciones	
		Implementación del tic	Gestión administrativa
Implementación del tic	Correlación de Pearson	1	.618**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	40	40
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	.618**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretation. Se infiere de la tabla 16 que, la correlación entre la implementación del tic y gestión administrativa tiene un valor de Pearson de 0,618 correlación

positivo, considerable; por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación positiva fuerte. Esto indica que, a mayor Implementación del tic mayor será la exigencia de ejecutar la gestión administrativa, en beneficio de la Institución Educativa Particular Madre Teresa de Calcuta.

### **Prueba de hipótesis para la dimensión personas y gestión administrativa**

#### **Hipótesis específica 1**

**Ho:** No existe relación entre la dimensión persona y la gestión administrativa de la institución Madre Teresa de Calcuta

**Ha:** Existe relación entre la dimensión persona y la gestión administrativa de la institución Madre Teresa de Calcuta.

#### **Tabla 17:**

Correlaciones paramétricas entre la dimensión personas y la gestión administrativa

		<b>Correlaciones</b>	
		Personas	Gestión administrativa
Personas	Correlación de Pearson	1	.486**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	40	40
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	.486**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### **Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 17 con la prueba de hipótesis general para la dimensión personas y su relación con la gestión administrativa, se puede inferir que el valor de significancia es de 0,000 que es menor de 0,050; por tanto, se acepta la alterna y se rechaza la nula. Siendo un resultado significativo con un margen de error menor al 5%. Según Pearson los resultados son de 0,486 que conforme a los niveles de correlación que indica una correlación positiva media, por ende, existe una afinidad, donde la dimensión Persona es proporcional con la gestión administrativa de la institución Madre Teresa de Calcuta.

## Prueba de hipótesis para la dimensión equipamiento y gestión administrativa

### Hipótesis específica 2

**Ho:** No existe relación entre la dimensión equipamiento y la gestión administrativa de la institución Madre Teresa de Calcuta.

**Ha:** Existe relación entre la innovación de procesos y la gestión administrativa de la institución Madre Teresa de Calcuta.

#### Tabla 18:

*Correlaciones paramétricas entre la dimensión equipamiento y la Gestión administrativa*

Correlaciones			Gestion administrativa
Equipamiento	Coeficiente de correlación		.421**
	Sig. (bilateral)		.005
	N		40
Tau_b de Kendall	Coeficiente de correlación		1.000
	Sig. (bilateral)		.
	N		40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 18 con la prueba de hipótesis general para la dimensión equipamiento y su relación con la gestión administrativa, se puede inferir que el valor de significancia es de 0,000 que es menor de 0,050; por tanto, se acepta la alterna y se rechaza la nula. Siendo un resultado significativo con un margen de error menor al 5%. Según Tau\_b de Kendall los resultados son de 0,421 que conforme a los niveles de correlación que indica una correlación positiva considerable, por ende, existe una afinidad alta, donde la dimensión Equipamiento es proporcional con la gestión administrativa de la institución Madre Teresa de Calcuta.

## Prueba de hipótesis para la dimensión software y gestión administrativa

### Hipótesis específica 3

**Ho:** No existe relación entre la dimensión software y la gestión administrativa de la institución Madre Teresa de Calcuta.

**Ha:** Existe relación entre la dimensión software y la gestión administrativa de la institución Madre Teresa de Calcuta.

Tabla 19:

*Correlaciones paramétricas entre la dimensión software y la gestión administrativa*

		Correlaciones		
			Software	Gestion administrativa
Tau_b de Kendall	Software	Coefficiente de correlación	1.000	.492**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	40	40
Gestion administrativa	Gestion administrativa	Coefficiente de correlación	.492**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 19 con la prueba de hipótesis general para la dimensión software y su relación con la gestión administrativa, se puede inferir que el valor de significancia es de 0,000 que es menor de 0,050; por tanto, se acepta la alterna y se rechaza la nula. Siendo un resultado significativo con un margen de error menor al 5%. Según Tau\_b de Kendall los resultados son de 0,492 que conforme a los niveles de correlación que indica una correlación positiva media considerable, por ende, existe una afinidad alta, donde la dimensión Software es proporcional con la gestión administrativa de la institución Madre Teresa de Calcuta.

## Prueba de hipótesis para la dimensión datos y gestión administrativa

### Hipótesis específica 4

**Ho:** No existe relación entre la dimensión datos y la gestión administrativa de la institución Madre Teresa de Calcuta.

**Ha:** Existe relación entre la dimensión datos y la gestión administrativa de la institución Madre Teresa de Calcuta.

Tabla 20:

*Correlaciones paramétricas entre la dimensión datos y la gestión administrativa*

<b>Correlaciones</b>			
		Datos	Gestion administrativa
Datos	Correlación de Pearson	1	.519**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	40	40
Gestion administrativa	Correlación de Pearson	.519**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 20 con la prueba de hipótesis general para la dimensión datos y su relación con la gestión administrativa, se puede inferir que el valor de significancia es de 0,000 que es menor de 0,050; por tanto, se acepta la alterna y se rechaza la nula. Siendo un resultado significativo con un margen de error menor al 5%. Según Pearson los resultados son de 0,519 que conforme a los niveles de correlación que indica una correlación positiva media considerable, por ende, existe una afinidad alta, donde la dimensión Datos es proporcional con la gestión administrativa de la institución Madre Teresa de Calcut

## V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como finalidad identificar la relación entre la implementación de tic y la gestión administrativa en una institución educativa privada en San Juan de Lurigancho. Así mismo se buscó determinar cada una de la dimensión de las tic tales como personas, equipamiento, software y datos, del mismo se realizó las dimensiones de gestión administrativa como Planeación, Organización, Dirección y Control. Los resultados conseguidos después de estudiar los datos recopilados de la muestra, que fueron obtenidos mediante la técnica la encuesta, utilizando el instrumento del cuestionario basadas en 63 preguntas, con su respectiva escala Likert, y que del mismo modo esto se diseñó con los indicadores de las dimensiones de ambas variables. Dicho instrumento fue aplicado a 40 colaboradores que laboran en la institución Madre Teresa de Calcuta, que fueron debidamente validados por los juicios de expertos de la Universidad Cesar Vallejo, la cual, para identificar su fiabilidad, se procedió a realizar la prueba del Alfa de Cronbach. Con el propósito de definir el grado de semejanza que presentan los ítems, teniendo como resultado 0.896 para la variable tic y de 0,899 para la variable gestión administrativa; una vez ejecutado en el programa de SPSS versión 26, precisando que el instrumento es fiable. Del mismo modo luego de realizar los procesamientos de todos los datos obtenidos dio como resultado inferencias investigativas que se contrastaran a través de los axiomas externos y los resultados de los axiomas internos. La hipótesis general diseñada en la investigación propuso inferir que existe una relación directa y significativa con respecto a la implementación del tic y la gestión administrativa en una institución educativa privada en San Juan de Lurigancho, cuyo resultado obtenido a través de la prueba estadística, de Pearson, de acuerdo a la prueba de normalidad y al ser una matriz cuadrada resultó Tau B Kendal.

Con respecto a la hipótesis general, existe relación entre la implementación de la tic y la gestión administrativa en una institución educativa privada Madre Teresa de Calcuta, San Juan de Lurigancho, los resultados obtenidos se evidencia un nivel de correlación de 0,618 positiva considerable del valor de Pearson y la sig. Bilateral 0,000 confirmando su afinidad entre ambas variables. En concordancia con

la tesis internacional López (2016), se obtuvo un resultado según el test de Chi-Cuadrado, el resultado arroja un nivel de consistencia (0,615), donde muestra una alta relación en el impacto del tic en los resultados financieros, esta afirmación en base al autor teórico Cabo (2011) quien explica que la tic son dispositivos tecnológicos permitiendo intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas que apoyaran en la gestión administrativa. reafirmando lo expresado anteriormente según el artículo los autores Cho, Lee, y Shin (2019) quienes demostraron en sus resultados en la innovación administrativa tuvo una mayor influencia siendo 1.329 ( $p < 0.00$ ). en el desarrollo de nuevos productos.

En el caso de la primera hipótesis específica existe relación entre la dimensión personas y la variable gestión administrativa para ello se aplicó la prueba estadístico de Pearson cuyos resultados fueron 0,486 con una sig. de 0,01; por tanto, se acepta la alterna y se rechaza la nula indicando una correlación positiva media, el cual existiendo una afinidad entre la dimensión y la variable gestión administrativa. De mismo modo se puede contrastar con el estudio obtenido de la tesis nacional Caro (2018b) en su tesis, obtuvo un resultado de coeficiente Rho Sperrman de correlación de  $r=0,745$ , con una  $p=0.00(p<.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, siendo significativamente aceptable promoviendo la influencia de la información y comunicación con relación a la gestión administrativa. teniendo como sustento en su teórico Gonzales (2010) quien manifestó como el conjunto de sistema importante para la gestión así mismo reafirmando con respecto a la otra variable el teórico en López (2011) enunció que el proceso que se realiza dentro de la organización, es por ello que existe una relación el cual ayudara a potenciar la organización. También se refuerza en la investigación Aguilar y Méndez (2016) infiriendo la alta complejidad en los hospitales debido a la ausencia de comunicación de los directores y médicos para la mejora de la gestión, sumados a la falta de capacitación y usos continuos de la tecnológico. Por lo tanto, encontramos suficiente evidencia que reafirman la existente relación directa entre personas y gestión administrativa.

En relación a lo expuesto a la segunda hipótesis específica existe relación entre la dimensión equipamiento y la variable gestión administrativa teniendo

como resultado de coeficiente de correlación 0,421\*\* Tau\_Kendal con una sig. de infiriendo que existe una relación positiva media entre la dimensión y variable. Afirmando la concordancia con la tesis de Bardales (2018) se refiere la propuesta del uso del Tic el cual mejorará los procesos administrativos en un 100% en el proceso optimo uso de recursos administrativo basándose en los teóricos de Gil (2002) quien manifestó como el conjunto de aplicaciones asociados analógicos etc. Reforzando la afirmación en la investigación de Szabo, Romanova, Bolek & Zelina (2017) manifestarán que debido al incremento significativo de las tic, las empresas van depender cada vez más de ellas, además en la publicación de Klychova, Zakirova, Dyatlova, Ostaev, Faizrakhmanov & Pimenova (2020), señala el análisis de material y técnico de las organizaciones basadas en la propuesta para la toma de decisión con la facilidad de tener nuevas maneras de actividades financieras continuando la concordancia del investigador Tolentino (2017), cuyo resultado se obtuvo de la coeficiente correlacional de Rho Spearman  $r=0.301$  con una significancia  $p=0,02$ ) teniendo una relación positiva débil, apoyándose con el teórico Cobo (2009), enunciando que la gestión administrativa es un grupo de bienes y servicios y Aranda (2009) manifestaron que la dirección racional son acciones convirtiendo en objetivos por lo tanto reafirmamos la relación existente entre la dimensión y la variable.

Siguiendo con la tercera hipótesis específica existe relación la dimensión software y la variable gestión administrativa se tuvo como resultado teniendo como resultado de coeficiente de correlación de Tau\_Kendal 0.492\*\* con una sig. 0,01. afirmando que existe una correlación positiva media afirmando que existe una correlación entre la dimensión y variable, para la concordancia tenemos la tesis de Lazo (2018) que obtuvo los resultados se aplicó pruebas no paramétricas de Rho Spearman de 0,990 con una significancia de 0,00 siendo la relación positiva considerada basados en los teóricos de Cabero (1998) son las que giran en torno a los medios básicos de tecnología y UNESCO (2011) quienes manifestaron el manejo de recursos humanos en los procesos controlado por la información de la tecnológica. Por otro lado la investigación de Akomo, Ajowi & Bosire (2015) mencionan al TIC como un apoyo en un sistema de gestión en las escuelas para incrementar la eficacia de la gestión y liderazgo. Por lo tanto reafirmamos la

relación entre la dimensión software y la variable gestión administrativa

Continuando con el cuarto hipótesis específica existe relación entre la dimensión datos y la variable gestión administrativa se tuvo como resultado teniendo como resultado de coeficiente de correlación de Pearson 0,519\*\* afirmando una correlación positiva considerable afirmando que existe una correlación entre la dimensión y variable en la cual concuerda con la tesis Sánchez (2015) quien estudio la relación que existe entre Tecnología de la información con la gestión administrativa, se obtuvo como resultado de 0,649 observando mayor correlación positiva de estadígrafo de Pearson basados en sus teóricos Díaz, Pérez y Florido (2011) quienes definieron como el conjunto de procesos y conjuntos de la herramientas tecnológicas y el teórico Chiavenato (2007) como organización para alcanzar los objetivos de la empresa. Así mismo se suma para la concordancia el artículo Fyshchuk & Evsyukova (2020), se refiere a una mejora en las herramientas de la tecnología para una planificación en los procesos de la gestión; es por ello podemos reafirmar la relación entre la dimensión de la tecnología y la variable gestión de administrativa.

## VI. CONCLUSIÓN

- Primero.- Existe correlación significativa, entre las variables TIC y la gestión administrativa de la Institución Madre Teresa de Calcuta, obteniendo el valor de 0.618 de Pearson con una sig.  $0,00 < 0.05$ , en efecto es una correlación positiva considerable, este resultado ayudará a analizar la importancia del tic dentro de una organización para una eficiente gestión administrativa. Teniendo como debilidad la ausencia de una adecuada implantación de la TIC, dentro de la organización.
- Segundo.- Existe relación significativa, entre personas y la gestión administrativa, de la Institución Madre Teresa de Calcuta, siendo el valor 0.486 de Pearson con una sig.  $0,01 < 0.05$ , en efecto es una correlación positiva media, es importante la relación de la personas con la gestión administrativa. Existiendo una falta de comunicación que debe primar entre los docentes y personal administrativo.
- Tercero.- Existe relación significativa, entre equipamiento y la gestión administrativa, de la Institución Madre Teresa de Calcuta, siendo el valor 0.421 de Tau\_b de Kendall con una sig.  $0,05 < 0.05$  , en consecuencia es una correlación positiva media, es importante la relación de la equipamiento con la gestión administrativa. Debido a la deficiente implementación de equipamiento de las TIC para un desarrollo óptimo de la gestión administrativa.
- Cuarto - Existe relación significativa entre software y la gestión administrativa, de la Institución Madre Teresa de Calcuta, siendo el valor 0.492 Tau\_Kendal con una sig.  $0,01 < 0.05$ , en efecto es una correlación positiva moderada, es importante la relación del software con la gestión administrativa. Siendo insuficiente la operatividad del software, involucrando el eficiente desempeño en la gestión administrativa.

Quinto.- Existe relación significativa entre datos y la gestión administrativa, de la Institución Madre Teresa de Calcuta, siendo el valor 0.519 de Pearson con una sig. 0,01 en efecto es una correlación positiva considerable, es esencial la relación del software con la gestión administrativa. Teniendo una insuficiencia en los datos que afectan el manejo competente de la gestión administrativa.

## VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones establecidas se propone las siguientes recomendaciones:

- Primero.- Los directivos deben implementar estrategias firmes en el campo de las nuevas tecnologías como el software administrativo y educativo con el fin de alcanzar un resultado eficiente y eficaz en la institución educativa.
- Segundo. Promover talleres de capacitación periódicamente para el personal de la Institución Madre Teresa de Calcuta para reforzar los conocimientos y sean correctamente aplicados.
- Tercero. - Evaluar permanentemente al personal administrativo y docentes los conocimientos alcanzados en el manejo del tic para garantizar el uso apropiado de la gestión administrativa y educativa de la Institución Madre Teresa de Calcuta.
- Cuarto. - El personal administrativo debe contar con información sistematizada, con la finalidad de lograr el requerimiento a corto plazo de los directivos de la Institución Madre Teresa de Calcuta.
- Quinto. - El personal docente de la institución educativa Madre Teresa de Calcuta debe dominar el uso del tic previa capacitación, demostrando su compromiso educativo.

## REFERENCIAS

- Aguiar, Fábio Campos, & Mendes, Vera Lúcia Peixoto Santos. (2016). Comunicação organizacional e Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) na gestão hospitalar. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 21(4), 138-155. Epub January 16, 2017. <https://doi.org/10.1590/1981-5344/2690>
- Akomo, O., Ajowi, J., & Bosire, J. (2015). Factors limiting the usage of ICT in the delivery of management services in public secondary schools in Siaya County. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(2), 554-562. <https://doi:10.5901/mjss.2015.v6n2p554>
- Arar, K., & Nasra, M. (2018). Linking school-based management and school effectiveness: The influence of self-based management, motivation and effectiveness in the Arab education system in Israel. *Educational Management Administration & Leadership*, 48(1), 186-204. <https://doi.org/10.1177/1741143218775428>
- Álvarez Risco, A. (2020). Justificación de la investigación. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10821>
- Álvarez Risco, A. (2020). Marco teórico. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10823>
- Aranda, I. (2009). The Information Technologies Concept, Benchmarking of ICT Definitions in the Knowledge Society. *Revista de Estudios de Comunicación*, Vol. 14 – Núm. 27, pp. 295-318. ISSN: 1137-1102.
- Arévalo D., Nájera S. y Piñero E. (2018). La Influencia de la Implementación de las Tecnologías de Información en la Productividad de Empresas de Servicios. *Información tecnológica*, 29(6), 199-212. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000600199>

- Ayala E. y Gonzales S. (2015). *Tecnología de la información y la comunicación*. Lima Perú. Fondo editorial de la UIGV.
- Balbín C. Publicado el 28 de mayo de 2016. Justificación del enlace. [Archivo de video]. YouTube. <https://youtu.be/3fbPnuhBbsg>
- Bardales C. (2018). *Propuesta del uso del tic para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración del establecimiento penitenciario de Carquín – Huacho*. [Tesis de pre grado, Universidad señor de Sipán, Huacho. Perú], <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5531>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (Vol. Cuarta edición). Bogotá: CO: Editorial Pearson Educación. <http://www.ebooks7-24.com/?il=4326>
- Bush, T. (2019). School improvement and leadership models: towards the understanding of an effective leadership. *Revista eletrônica de educação* v.13, nº1. <http://dx.doi.org/10.14244/198271993067>
- Caro, F. (2018). *Las tecnologías de la información y la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Perú], <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2231/CARO%20SOTO%20FELIX.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casanovas I., et.al. (2014). *Tecnologías de la información y las comunicaciones aplicadas a la administración y gestión editorial*. 1ra edición. Editorial de la Facultad de Filosofía y Letras Universidad de Buenos Aires.
- Castro, S., et al. (2019). Leadership Skills that Motivate School Principals at Subsidized Private Schools in Regional V, Chile. *Revista Educación*, 43 (2) (pp. 158-141). <https://doi.org/10.15517/revedu.v43i2.31834>
- Cho, H., Lee, P., & Shin, C. H. (2019). Becoming a sustainable organization: Focusing on process, administrative innovation and human resource practices. *Sustainability* (Switzerland), 11(13). <https://doi:10.3390/su11133554>

- Cobo, J. (2011). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *Zer - Revista de Estudios de Comunicación*, 14(27). (pp. 295-318) <http://www.ehu.eus/ojs/index.php/Zer/article/view/2636> ISSN: 1137-1102.
- Colás P. y J. Ramírez (2016). Módulo 2. alfabetización informacional. justificación del estudio. Universidad de Sevilla, Ciencia de la educación.
- Curioso, W. H., Henríquez-Suarez, M., & Espinoza-Portilla, E. (2018). From Alma-Ata to the digital citizen: towards a digital primary health care in Peru. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 35(4), (pp. 678-683). DOI: <https://10.17843/rpmesp.2018.354.3710>
- Dela Cruz, S. (2016). *Principals' leadership orientation in relationship to the classification of their schools in New Jersey*. [Tesis doctoral, Universidad de Fordham], <https://www.proquest.com/docview/1802533885>
- Del Prete, A., Cabero Almenara, J., & Halal Orfalí, C. (2018). Motives inhibitors of the use of moodle in higher education teachers. [Motivos inhibidores del uso del Moodle en docentes de educación superior] *Campus Virtuales*, 7(2), 69-80. Retrieved from. <http://hdl.handle.net/10272/16943>
- Del Pilar García, M., & Suárez, C. (2019). Status of research on collaboration in virtual learning environments. [Estado de la investigación sobre la colaboración en Entornos Virtuales de Aprendizaje] *Pixel-Bit, Revista De Medios y Educación*, 56, 169-191. <https://doi:10.12795/pixelbit.2019.i56.09>
- Díaz, D. (2015). Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) y su rol en la Innovación. *Trabajo de investigación. Chile: Universidad de Chile*.
- Fyshchuk, I., & Evsyukova, O. (2020). Effective communication in digital transformation of service state during change management processes in ukraine. [Veiksminga komunikacija skaitmeninés transformacijos proceso pokycii] metu ukrainos valstybés institucij} administruojamose viesosiose paslaugose] *Public Policy and Administration*, 19(2). <https://doi:10.13165/VPA-20-19-2-02>

Galeano, S. (2019). Solo el 19% de las Pymes en México cuenta con una plataforma de venta online.

<https://marketing4ecommerce.mx/?s=Solo+el+19%25+de+las+Pymes+en+M%C3%A9xico+cuenta+con+una+plataforma+de+venta+online>

Guadamuz J. & Ortiz J. (2015). *Incidencia del liderazgo en la gestión Administrativa de la dirección del Instituto Héroes y Mártires de la Reforma del turno matutino, en el municipio de Masaya, departamento de Masaya, en el II semestre del año 2015.* (Tesis licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua UNAN – Managua

Hernández R., Fernández C. & Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación.* (6ª Ed.) Mc Graw Hill Educación.

Hernández R., Fernández C. & Baptista M. (2010). *Metodología de la investigación.* (5ª Ed.) Mc Graw Hill Educación.

[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Hernández R. (2017). *Fundamentos de investigación. McGraw-Hill Interamericana.*  
<http://www.ebooks7-24.com/?il=4611>

Hernández R. & Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana.* <http://www.ebooks7-24.com/?il=6443>

Isla García, G. M. (2020). *Las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos infantiles, distrito San Juan de Lurigancho, provincia de Lima, 2019.* (Tesis licenciatura). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Jefatura de Producción Multimedia UACJ. (12 de noviembre de 2015). *Justificación del enlace.* [Archivo de video]. YouTube. [https://youtu.be/d\\_0pICZNXRM](https://youtu.be/d_0pICZNXRM)

Klychova, G., Zakirova, A., Dyatlova, A., Ostaev, G., Faizrakhmanov, M., & Pimenova, N. (2020). Development of a mechanism for making administrative decisions on the use of leasing. Paper presented at the E3S

Web of Conferences, 164. <https://doi:10.1051/e3sconf/202016410010>  
Scopus.

- Lazo, J. (2018). *Las Tecnologías de información y comunicación en la Gestión Administrativa del Colegio secundario Almirante Miguel Grau del Distrito de Checacupe*. [Tesis maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco], <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/3640>
- López, J. (2016). *Tecnologías de la información y las Comunicaciones en la actividad de las ferreterías Pymes en Bogotá*. [Tesis maestría, Universal de la Sabana escuela internacional de ciencias económicas y administrativas] <http://hdl.handle.net/10818/25867>
- Lopez, I. (2011). <repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/525/1/T-UTC-0441>. Pdf
- López P. & Fachelli S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. (1ª Ed). Creative Commons. <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Lozada, J. (2014). Investigación aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3(1), 47-50. ISSN-e 1390-9592
- Martínez, H. (2018). *Metodología de la investigación*. 1ª Edición. Cengage Learning Editores, S. A. <http://www.eBook:9786075266688>
- Martínez, I. (2019). *Gestión administrativa comercial*. Ecoe Ediciones. <http://www.ebooks7-24.com/?il=9036>
- Matheus, H. A. V., & Hamburger, J. (2019). Uso de las herramientas comunicativas en los entornos virtuales de aprendizaje/Use of communicative tools in virtual learning environments/Useo de ferramentas comunicativas em meios de aprendizagem virtuais. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*, (140), (p. 367-384). ISSN 1390-1079 / e ISSN 1390-924X
- Mazouak, A., Tridane, M., & Belaaouad, S. (2019). Digital in the administrative management of moroccan school: Contributions, challenges and constraints. *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering*, 8(1.4 S1), 267-271. <https://doi:10.30534/ijatcse/2019/4181.42019>

- Morelos J. & Posso. M. (2018). Evaluation and relevance of information and communication technologies in small and medium-sized companies in the export sector in Cartagena – Colombia. *Entramado* vol.14, No .2 (pp. 12 – 20). <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.4727> Scielo.
- Moya, M. (2016). Tres caminos para la innovación en mercados emergentes. *Logistec* (303), Párr. 9-13
- Niño, V. (2011). Metodología de la investigación diseño ejecución. *Ediciones de la U*.  
[file:///D:/20200927\\_CopiaRespaldoDocs/MisDocumetos/PLATAFORMA%20VIRTUAL/Metodologia\\_de\\_la\\_Investigacion%20Dise%C3%B1o%20y%20Ejecucion\\_Victor%20Ni%C3%B1o.pdf](file:///D:/20200927_CopiaRespaldoDocs/MisDocumetos/PLATAFORMA%20VIRTUAL/Metodologia_de_la_Investigacion%20Dise%C3%B1o%20y%20Ejecucion_Victor%20Ni%C3%B1o.pdf)
- Pino, R. (2018). *Metodología de la investigación: Elaboración de diseños para contrastar hipótesis*. (2da edición). Lima: Editorial San Marcos, 2018.
- Pulido, V., & Olivera, E. (2019). Gerencia educativa: Una visión empresarial de la educación básica. *Revista Científica de la UCSA*, 6(3), 5262. <https://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2019.006.03.052-062>
- Rodríguez, A.; Raso, F. y Ruiz-Palmero, J. (2019). Competencia digital, educación superior y formación del profesorado: un estudio de meta-análisis en la Web of Science. Pixel-Bit. *Revista de Medios y Educación*, 54, pp. 65-81. [10.12795/pixelbit.2019.i54.04](https://doi.org/10.12795/pixelbit.2019.i54.04)
- Robbins S. y Coulter M. (2018). *Administración*. (13ª Ed). Pearson Educación de México S.A. de C. V., 2018.
- Sánchez K. (2015) en su tesis: *Utilización de la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), en la gestión administrativa de empresas certificadas para exportación, en la ciudad de Tegucigalpa*. [Tesis maestría, Universidad Nacional Autónoma de Honduras], <https://tzibalnaah.unah.edu.hn/bitstream/handle/123456789/6634/T-MSgt00002.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

- Seif A., Toro, C., & Akhtar, H. (2019). Implementing industry 4.0 asset administrative shells in mini factories. Paper presented at the *Procedia Computer Science*, 159 495-504. <https://doi:10.1016/j.procs.2019.09.204>.
- Shamsuzzoha, A., & Helo, P. (2016). Business collaboration – an approach towards end-to-end ICT solutions for virtual factory. [https://doi:10.1007/978-3-319-33111-9\\_67](https://doi:10.1007/978-3-319-33111-9_67).
- Silva, H., Silveira, D., Dornelas J. D. & Ferreira, H. (2020). Information Technology Governance in Small and Medium Enterprises-a Systematic Mapping. *JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management*, 17. <https://doi.org/10.4301/s1807-1775202017001>.
- Soto & Gil (2018). *Las tecnologías de la información y la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Perú], <http://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/UN>.
- Sousa, Marcos de Moraes, & Guimaraes, Tomas de Aquino. (2017). The adoption of innovations in Brazilian labour courts from the perspective of judges and court managers. *Revista de Administração (São Paulo)*, 52(1), 103-113. <https://dx.doi.org/10.1016/j.rausp.2016.09.008>.
- Szabo, L., Romanova, A., Bolek, V., & Zelina, M. (2017). Intensity of ICT use by managers of agricultural enterprises. *Agricultural Economics (Czech Republic)*, 63(11), 485-492. <https://doi:10.17221/132/2016-AGRICECON>.
- Toapanta, S., Narváez, E., & Mafla, L. (2020). Prototype for the management of engineering companies and the ICT to improve the quality of services. *Advances in Science, Technology and Engineering Systems*, 5(5), 698-708. <https://doi:10.25046/AJ050586>.
- Tolentino, J. (2017). Tecnología de la información y gestión administración la municipalidad distrital de Parangona. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo], <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8891>

Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (11<sup>a</sup>. Ed). Editorial San Marcos.

Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (5a. Ed.) Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046>.

## ANEXOS

### Anexo 1. Declaratoria de Autenticidad (autores)

Yo Ruth Paola Durán Castro con DNI N° 40443897 y Gisela Ttito Chuquihuilca con DNI 10664958, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

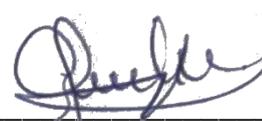
Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 4 de diciembre del 2020



Ruth Paola Duran Castro  
DNI: 40443897



Gisela Antonia Ttito Chuquihuilca  
DNI: 10664958

## Anexo 2. Matriz de operacionalización

### Variable Implementación del TIC

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Implementación del TIC	Casanovas, et al. (2014), señalaron que la tecnología de la información y comunicación, son herramientas adecuadas que adquieren valor estratégico dentro de una organización proporcionando de esta manera la captura, gestión y emisión de la información requerida. (p. 17)	Es una variable de naturaleza cuantitativa y se mide con la escala de Likert. Se consideró cuatro dimensiones, 11 indicadores y 30 ítems.	Personas	Stakeholders	P1, P2, P3	Ordinal  Likert  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Equipo de desarrollo	P4, P5, P6	
				Usuarios	P7, P8, P9	
			Equipamiento	Hardware	P10, P11, P12	
				Dispositivos de telecomunicaciones	P13, P14, P15,	
			Software	Aplicaciones de base	P16 P17, P18	
				Aplicaciones funcionales	P19, P20, P21	
				Base de datos	P22,P23, P24	
			Datos	Por origen	P25, P26, P27	
				Por nivel de organización que lo genera/ utiliza	P28, P29, P30	
Por ubicación en el tiempo	P31, P32, P33					

### Anexo 3 – Matriz de operacionalización de la variable Gestión Administrativa

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión Administrativa	Robbins y Coulter (2018), quien define como proceso administrativo que realizan los gerentes y lo que integra una buena práctica administrativa (p. 33).	Es una variable de naturaleza cuantitativa y se mide con la escala de Likert. Se consideró cuatro dimensiones, 15 indicadores y 30 ítems.	Planeación	Objetivo	P1, P2	Ordinal Likert  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Estrategia	P3, P4	
				Plan	P5, P6	
				Misión	P7, P8 P9, P10	
				Visión		
			Organización	Estructura organizacional	P11, P12	
				Diseño organizacional	P13, P14	
			Dirección	Motivación	P15, P16	
				Liderazgo	P17, P18	
				Comunicación organizacional	P19, P20	
				Comportamiento individual	P21, P22	
			Control	Comportamiento organizacional	P23, P24	
				Medición	P25, P26	
				Comparación	P27, P28	
				Acciones correctivas	P29, P30	

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

### CUESTIONARIO DE IMPLEMNTACION DEL TIC

Edad: ..... Sexo: ..... Grado..... Fecha.....

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrara afirmaciones sobre Implementación del TIC de la empresa. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad.

#### Opciones de respuestas.

- S** = Siempre
- CS** = Casi Siempre
- AV** = Algunas Veces
- CN** = Casi Nunca
- N** = Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN
1	La institución trabaja con personal comprometido al diseño interactivo de plataformas	S	CS	AV	CN
2	La institución cuenta con asistente constante para el sistema informático.	S	CS	AV	CN
3	La institución se ve fortalecida gracias al personal de sistema informático.	S	CS	AV	CN
4	La institución fomenta al personal formar un equipo de desarrollo informático eficiente.	S	CS	AV	CN
5	La institución cuenta con todo el personal motivado que resulta favorable para el equipo de desarrollo informático.	S	CS	AV	CN
6	Cumplo con las reglas establecidas por el equipo informático.	S	CS	AV	CN
7	Me encuentro capacitado para el uso de datos sistemático orientadas a una estrategia sólida	S	CS	AV	CN
8	Encuentro datos sistemáticos que me faciliten el desarrollo de un objetivo en común.	S	CS	AV	CN
9	Empleo correctamente el uso de los datos sistemático.	S	CS	AV	CN
10	La institución se encuentra equipada con los implementos tecnológicos de vanguardia.	S	CS	AV	CN
11	La institución invierte constantemente en nuevos equipos de hardware	S	CS	AV	CN

12	Los equipos tecnológicos de la institución cuentan con un mantenimiento periódico.	S	CS	AV	CN
13	Los equipos tecnológicos de la institución cuentan con un efectivo dispositivo de telecomunicación.	S	CS	AV	CN
14	La institución brinda a sus alumnos una enseñanza significativa a través de los dispositivos de telecomunicaciones.	S	CS	AV	CN
15	La institución utiliza diversos equipos de telecomunicaciones.	S	CS	AV	CN
16	Las herramientas de software permiten a la institución interactuar en su página web.	S	CS	AV	CN
17	La institución utiliza un software adecuado en la aplicación de base para su gestión efectiva.	S	CS	AV	CN
18	El software de la institución cuenta con un soporte garantizado con respecto a sus aplicaciones de base.	S	CS	AV	CN
19	El software de la institución es programada con aplicaciones funcionales que apoyan al personal desarrollo de sus funciones.	S	CS	AV	CN
20	La institución cuenta con un software orientado a las aplicaciones funcionales con contenidos estratégicos para el aprendizaje efectivo.	S	CS	AV	CN
21	El software facilitan las actividades de la institución apoyándose en las diversas aplicaciones educativas.	S	CS	AV	CN
22	La institución cuenta con un software donde la base de datos es eficiente para las funciones administrativas.	S	CS	AV	CN
23	El software de la institución con ayuda de la base de datos minimizan las tareas de los colaboradores.	S	CS	AV	CN
24	El software de la institución cuenta con un soporte técnico constante en la base de datos para su mejor funcionalidad.	S	CS	AV	CN
25	Los datos se utilizan para la toma estratégica de la institución.	S	CS	AV	CN
26	La información de cobranza facilita la gestión administrativa.	S	CS	AV	CN
27	La información de registro refleja la cantidad real del alumnado.	S	CS	AV	CN
28	Los datos informáticos requeridos se ajustan a las necesidades de la institución.	S	CS	AV	CN
29	Los datos compartidos potencian la gestión educativa	S	CS	AV	CN
30	Los datos estadísticos son utilizados por los gerentes para la toma de decisiones.	S	CS	AV	CN
31	Los datos de periodos anteriores ayudan a potenciar el nivel competitivo.	S	CS	AV	CN
32	La institución aplica datos predictivos para la conclusión de futuros escenarios.	S	CS	AV	CN
33	Los datos actuales permiten conocer el nivel de crecimiento poblacional del alumnado.	S	CS	AV	CN

Gracias por completar el cuestionario

## CUESTIONARIO DE IMPLMENTACION DEL LA GESTION ADMINISTRATIVA

Edad: ..... Sexo: ..... Grado..... Fecha.....

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrara afirmaciones sobre Implementación del TIC de la empresa. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad.

### Opciones de respuestas.

- S** = Siempre
- CS** = Casi Siempre
- AV** = Algunas Veces
- CN** = Casi Nunca
- N** = Nunca

Nº	Anexo 1.-	S	CS	AV	CN
1	La planeación provee los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la institución.	S	CS	AV	CN
2	La planeación ayuda a lograr los objetivos de la institución educativa.	S	CS	AV	CN
3	La planeación empresarial se encuentra relacionada con las diferentes estrategias	S	CS	AV	CN
4	La planeación implica el ordenamiento de un conjunto de estrategias orientadas alcanzar los objetivo de la organización.	S	CS	AV	CN
5	La elaboración del desarrollo de nuevas plataformas virtuales está relacionados a los planes establecidos por la empresa.	S	CS	AV	CN
6	La planeación estratégica empresarial facilita mejorar el nivel de competencia en el sector empresarial.	S	CS	AV	CN
7	La planeación cumple con la misión empresarial	S	CS	AV	CN
8	La planeación está articulada con la misión de la empresa.	S	CS	AV	CN
9	La planeación cumple con la visión empresarial	S	CS	AV	CN
10	La planeación cumple con los objetivos empresariales en relación a la visión	S	CS	AV	CN
11	La organización cuenta con una estructura de su sistema administrativo	S	CS	AV	CN
12	La organización desarrolla sus actividades dentro de los parámetros de la estructura organizacional	S	CS	AV	CN

13	La empresa ha desarrollado un diseño organizacional a razón de sus necesidades	S	CS	AV	CN
14	En la organización la asignación de funciones del personal, está establecido en razón del diseño organizacional.	S	CS	AV	CN
15	La dirección basada en la motivación se ajusta a un manejo de situaciones que el personal requiere.	S	CS	AV	CN
16	La dirección de la institución brinda Incentivos y beneficios al personal para que este trabaje comprometido con su labor.	S	CS	AV	CN
17	La dirección permite establecer el liderazgo hacia el desarrollo empresarial.	S	CS	AV	CN
18	La dirección orienta al desarrollo de las capacidades del liderazgo entre el personal de la empresa.	S	CS	AV	CN
19	La dirección establece pautas claras sobre los procesos de comunicación.	S	CS	AV	CN
20	El proceso de implementación y desarrollo de la comunicación contribuye a la dirección de las actividades.	S	CS	AV	CN
21	La dirección requiera de colaboradores que muestren un comportamiento individual en los trabajos de equipo.	S	CS	AV	CN
22	La dirección promueve el desarrollo del colaborador.	S	CS	AV	CN
23	La dirección motiva a los miembros del equipo para alcanzar metas grupales.	S	CS	AV	CN
24	La dirección orienta positivamente en el comportamiento del grupo enfocados a alcanzar los objetivos organizacionales.	S	CS	AV	CN
25	El proceso de control en la empresa cuantifica el cumplimiento de los objetivos.	S	CS	AV	CN
26	El proceso de control verifica el cumplimiento de los objetivos en toda la organización.	S	CS	AV	CN
27	El proceso de control facilita comparar los niveles de resultados.	S	CS	AV	CN
28	Los procesos de control facilitan hacer el seguimiento en los niveles de productivo de las áreas de la empresa.	S	CS	AV	CN
29	El control facilita corregir las posibles desviaciones de las actividades de la empresa.	S	CS	AV	CN
30	El proceso de control formula las medidas correctivas.	S	CS	AV	CN

Gracias por completar el cuestionario

## Anexo 5. Certificado de validez de los instrumentos

### Jurado 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Tecnología de la Información y Comunicación

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>					Relevancia <sup>2</sup>					Claridad <sup>3</sup>					Sugerencias
		M	D	A	H	A	M	D	A	M	A	M	D	A	M	A	
<b>DIMENSIÓN 1: PERSONAS</b>																	
<b>Indicador : Stakeholders</b>																	
1	La institución trabaja con personal comprometido al diseño interactivo de plataformas.			X						X			X				
2	La institución cuenta con asistente constante para el sistema informático.			X						X			X				
3	La institución se ve fortalecida gracias al personal de sistema informático.			X						X			X				
<b>Indicador : Equipo de desarrollo</b>																	
4	La institución fomenta al personal formar un equipo de desarrollo informático eficiente.			X						X			X				
5	La institución cuenta con todo el personal motivado que resulta favorable para el equipo de desarrollo informático.			X						X			X				
6	Cumplo con las reglas establecidas por el equipo informático.			X						X			X				
<b>Indicador : Los usuarios</b>																	
7	Me encuentro capacitado para el uso de datos sistemático orientadas a una estrategia sólida			X						X			X				
8	Encuentro datos sistemáticos que me faciliten el desarrollo de un objetivo en común.			X						X							
9	Empleo correctamente el uso de los datos sistemático.			X						X			X				
<b>DIMENSIÓN 2 : EQUIPAMIENTO</b>																	
<b>Indicador ; Hardware</b>																	
10	La institución se encuentra equipada con los implementos tecnológicos de vanguardia.			X						X			X				

Activar Windows  
Ve a Configuración para



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

11	La institución invierte constantemente en nuevos equipos de hardware			X					X			X				
12	Los equipos tecnológicos de la institución cuentan con un mantenimiento periódico.			X					X			X				
<b>Indicador : Dispositivos de telecomunicaciones</b>																
13	Los equipos tecnológicos de la institución cuentan con un efectivo dispositivo de telecomunicación.			X					X			X				
14	La institución brinda a sus alumnos una enseñanza significativa a través de los dispositivos de telecomunicaciones.			X					X			X				
15	La institución utiliza diversos equipos de telecomunicaciones.			X					X			X				
<b>DIMENSION 3: SOFTWARE</b>																
<b>Indicador. Aplicaciones de base</b>																
16	Las herramientas de software permiten a la institución interactuar en su página web.			X					X			X				
17	La institución utiliza un software adecuado en la aplicación de base para su gestión efectiva.			X					X			X				
18	El software de la institución cuenta con un soporte garantizado con respecto a sus aplicaciones de base.			X					X			X				
<b>Indicador : Aplicaciones funcionales</b>																
19	El software de la institución es programada con aplicaciones funcionales que apoyan al personal desarrollo de sus funciones.			X					X			X				
20	La institución cuenta con un software orientado a las aplicaciones funcionales con contenidos estratégicos para el aprendizaje efectivo.			X					X			X				
21	El software facilitan las actividades de la institución apoyándose en las diversas aplicaciones educativas.			X					X			X				
<b>Indicador : Base de datos</b>																

Activar Windows  
Ve a Configuración para



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión Administrativa**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>DIMENSION 1: PLANEACIÓN</b>										
	<b>Indicador : Objetivo</b>										
1	La planeación provee los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la institución.			x			x			x	
2	La planeación ayuda a lograr los objetivos de la institución educativa.			x			x			x	
	<b>Indicador : Estrategia</b>										
3	La planeación empresarial se encuentra relacionada con las diferentes estrategias			x			x			x	
4	La planeación implica el ordenamiento de un conjunto de estrategias orientadas alcanzar los objetivo de la organización.			x			x			x	
	<b>Indicador : Plan</b>										
5	La elaboración del desarrollo de nuevas plataformas virtuales está relacionados a los planes establecidos por la empresa.			x			x			x	
6	La planeación estratégica empresarial facilita mejorar el nivel de competencia en el sector empresarial.			x			x			x	
	<b>Indicador : Misión</b>										
7	La planeación cumple con la misión empresarial			x			x			x	
8	La planeación está articulada con la misión de la empresa.			x			x			x	
	<b>Indicador : Visión</b>										
9	La planeación cumple con la visión empresarial			x			x			x	
10	La planeación cumple con los objetivos empresariales en relación a la visión			x			x			x	
	<b>DIMENSION 2 : ORGANIZACIÓN</b>										
	<b>Indicador ; Estructura organizacional</b>										

Activar Windows  
Ve a Configuración para

11	La organización cuenta con una estructura de su sistema administrativo			x			x			x	
12	La organización desarrolla sus actividades dentro de los parámetros de la estructura organizacional			x			x			x	
	<b>Indicador : Diseño organizacional</b>										
13	La empresa ha desarrollado un diseño organizacional a razón de sus necesidades			x			x			x	
14	En la organización la asignación de funciones del personal, está establecido en razón del diseño organizacional.			x			x			x	
	<b>DIMENSION 3: DIRECCIÓN</b>										
	<b>Indicador. Motivación</b>										
15	La dirección basada en la motivación se ajusta a un manejo de situaciones que el personal requiere.			x			x			x	
16	La dirección de la institución brinda Incentivos y beneficios al personal para que este trabaje comprometido con su labor.			x			x			x	
	<b>Indicador : Liderazgo</b>										
17	La dirección permite establecer el liderazgo hacia el desarrollo empresarial.			x			x			x	
18	La dirección orienta al desarrollo de las capacidades del liderazgo entre el personal de la empresa.			x			x			x	
	<b>Indicador : Comunicación organizacional</b>										
19	La dirección establece pautas claras sobre los procesos de comunicación.			x			x			x	
20	El proceso de implementación y desarrollo de la comunicación contribuye a la dirección de las actividades.			x			x			x	
	<b>Indicador : Comportamiento individual</b>										
21	La dirección requiera de colaboradores que muestren un comportamiento individual en los trabajos de equipo.			x			x			x	
22	La dirección promueve el desarrollo del colaborador.			x			x			x	



## Jurado 2



### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Tecnología de la Información y Comunicación

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		MD	D	A	M	D	A	M	D	A	
<b>DIMENSION 1: PERSONAS</b>											
<b>Indicador : Stakeholders</b>											
1	La institución trabaja con personal comprometido al diseño interactivo de plataformas.			X			X			X	
2	La institución cuenta con asistente constante para el sistema informático.			X			X			X	
3	La institución se ve fortalecida gracias al personal de sistema informático.			X			X			X	
<b>Indicador : Equipo de desarrollo</b>											
4	La institución fomenta al personal formar un equipo de desarrollo informático eficiente.			X			X			X	
5	La institución cuenta con todo el personal motivado que resulta favorable para el equipo de desarrollo informático.			X			X			X	
6	Cumplo con las reglas establecidas por el equipo informático.			X			X			X	
<b>Indicador : Los usuarios</b>											
7	Me encuentro capacitado para el uso de datos sistemático orientadas a una estrategia sólida			X			X			X	
8	Encuentro datos sistemáticos que me faciliten el desarrollo de un objetivo en común.			X			X				
9	Empleo correctamente el uso de los datos sistemático.			X			X			X	
<b>DIMENSION 2 : EQUIPAMIENTO</b>											
<b>Indicador ; Hardware</b>											
10	La institución se encuentra equipada con los implementos tecnológicos de vanguardia.			X			X			X	

Acti  
Ve a i



11	La institución invierte constantemente en nuevos equipos de hardware			X			X			X	
12	Los equipos tecnológicos de la institución cuentan con un mantenimiento periódico.			X			X			X	
<b>Indicador : Dispositivos de telecomunicaciones</b>											
13	Los equipos tecnológicos de la institución cuentan con un efectivo dispositivo de telecomunicación.			X			X			X	
14	La institución brinda a sus alumnos una enseñanza significativa a través de los dispositivos de telecomunicaciones.			X			X			X	
15	La institución utiliza diversos equipos de telecomunicaciones.			X			X			X	
<b>DIMENSION 3: SOFTWARE</b>											
<b>Indicador. Aplicaciones de base</b>											
16	Las herramientas de software permiten a la institución interactuar en su página web.			X			X			X	
17	La institución utiliza un software adecuado en la aplicación de base para su gestión efectiva.			X			X			X	
18	El software de la institución cuenta con un soporte garantizado con respecto a sus aplicaciones de base.			X			X			X	
<b>Indicador : Aplicaciones funcionales</b>											
19	El software de la institución es programada con aplicaciones funcionales que apoyan al personal desarrollo de sus funciones.			X			X			X	
20	La institución cuenta con un software orientado a las aplicaciones funcionales con contenidos estratégicos para el aprendizaje efectivo.			X			X			X	
21	El software facilitan las actividades de la institución apoyándose en las diversas aplicaciones educativas.			X			X			X	
<b>Indicador : Base de datos</b>											

77

Ac  
Ve i



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión Administrativa**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	A A	M A	M D	A A	M D	A A	M D	A A	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>										
	<b>Indicador : Objetivo</b>										
1	La planeación provee los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la institución.		X			X				X	
2	La planeación ayuda a lograr los objetivos de la institución educativa.		X			X				X	
	<b>Indicador : Estrategia</b>										
3	La planeación empresarial se encuentra relacionada con las diferentes estrategias		X			X				X	
4	La planeación implica el ordenamiento de un conjunto de estrategias orientadas alcanzar los objetivo de la organización.		X			X				X	
	<b>Indicador : Plan</b>										
5	La elaboración del desarrollo de nuevas plataformas virtuales está relacionados a los planes establecidos por la empresa.		X			X				X	
6	La planeación estratégica empresarial facilita mejorar el nivel de competencia en el sector empresarial.		X			X				X	
	<b>Indicador : Misión</b>										
7	La planeación cumple con la misión empresarial		X			X				X	
8	La planeación está articulada con la misión de la empresa.		X			X				X	
	<b>Indicador : Visión</b>										
9	La planeación cumple con la visión empresarial		X			X				X	
10	La planeación cumple con los objetivos empresariales en relación a la visión		X			X				X	
	<b>DIMENSION 2 : ORGANIZACIÓN</b>										
	<b>Indicador : Estructura organizacional</b>										

Activar Windows  
Ve a Configuración

11	La organización cuenta con una estructura de su sistema administrativo		X			X				X	
12	La organización desarrolla sus actividades dentro de los parámetros de la estructura organizacional		X			X				X	
	<b>Indicador : Diseño organizacional</b>										
13	La empresa ha desarrollado un diseño organizacional a razón de sus necesidades		X			X				X	
14	En la organización la asignación de funciones del personal, está establecido en razón del diseño organizacional.		X			X				X	
	<b>DIMENSION 3: DIRECCIÓN</b>										
	<b>Indicador. Motivación</b>										
15	La dirección basada en la motivación se ajusta a un manejo de situaciones que el personal requiere.		X			X				X	
16	La dirección de la institución brinda Incentivos y beneficios al personal para que este trabaje comprometido con su labor.		X			X				X	
	<b>Indicador : Liderazgo</b>										
17	La dirección permite establecer el liderazgo hacia el desarrollo empresarial.		X			X				X	
18	La dirección orienta al desarrollo de las capacidades del liderazgo entre el personal de la empresa.		X			X				X	
	<b>Indicador : Comunicación organizacional</b>										
19	La dirección establece pautas claras sobre los procesos de comunicación.		X			X				X	
20	El proceso de implementación y desarrollo de la comunicación contribuye a la dirección de las actividades.		X			X				X	
	<b>Indicador : Comportamiento individual</b>										
21	La dirección requiera de colaboradores que muestren un comportamiento individual en los trabajos de equipo.		X			X				X	
22	La dirección promueve el desarrollo del colaborador.		X			X				X	

Activar Windows  
Ve a Configuración



## Jurado 3



### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Tecnología de la Información y Comunicación

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		MO	D	A	H	D	A	M	D	A	
<b>DIMENSIÓN 1: PERSONAS</b>											
<b>Indicador : Stakeholders</b>											
1	La institución trabaja con personal comprometido al diseño interactivo de plataformas.			X			X				X
2	La institución cuenta con asistente constante para el sistema informático.			X			X				X
3	La institución se ve fortalecida gracias al personal de sistema informático.			X			X				X
<b>Indicador : Equipo de desarrollo</b>											
4	La institución fomenta al personal formar un equipo de desarrollo informático eficiente.			X			X				X
5	La institución cuenta con todo el personal motivado que resulta favorable para el equipo de desarrollo informático.			X			X				X
6	Cumplo con las reglas establecidas por el equipo informático.			X			X				X
<b>Indicador : Los usuarios</b>											
7	Me encuentro capacitado para el uso de datos sistemático orientadas a una estrategia sólida			X			X				X
8	Encuentro datos sistemáticos que me faciliten el desarrollo de un objetivo en común.			X			X				
9	Empleo correctamente el uso de los datos sistemático.			X			X				X
<b>DIMENSIÓN 2 : EQUIPAMIENTO</b>											
<b>Indicador ; Hardware</b>											
10	La institución se encuentra equipada con los implementos tecnológicos de vanguardia.			X			X				X

Activar Windows  
Ve a Configuración pa



11	La institución invierte constantemente en nuevos equipos de hardware			X			X				X
12	Los equipos tecnológicos de la institución cuentan con un mantenimiento periódico.			X			X				X
<b>Indicador : Dispositivos de telecomunicaciones</b>											
13	Los equipos tecnológicos de la institución cuentan con un efectivo dispositivo de telecomunicación.			X			X				X
14	La institución brinda a sus alumnos una enseñanza significativa a través de los dispositivos de telecomunicaciones.			X			X				X
15	La institución utiliza diversos equipos de telecomunicaciones.			X			X				X
<b>DIMENSION 3: SOFTWARE</b>											
<b>Indicador. Aplicaciones de base</b>											
16	Las herramientas de software permiten a la institución interactuar en su página web.			X			X				X
17	La institución utiliza un software adecuado en la aplicación de base para su gestión efectiva.			X			X				X
18	El software de la institución cuenta con un soporte garantizado con respecto a sus aplicaciones de base.			X			X				X
<b>Indicador : Aplicaciones funcionales</b>											
19	El software de la institución es programada con aplicaciones funcionales que apoyan al personal desarrollo de sus funciones.			X			X				X
20	La institución cuenta con un software orientado a las aplicaciones funcionales con contenidos estratégicos para el aprendizaje efectivo.			X			X				X
21	El software facilitan las actividades de la institución apoyándose en las diversas aplicaciones educativas.			X			X				X
<b>Indicador : Base de datos</b>											

Activar Windows  
Ve a Configuración pa



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión Administrativa**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>DIMENSION 1: PLANEACIÓN</b>										
	<b>Indicador : Objetivo</b>										
1	La planeación provee los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la institución.			x			x			x	
2	La planeación ayuda a lograr los objetivos de la institución educativa.			x			x			x	
	<b>Indicador : Estrategia</b>										
3	La planeación empresarial se encuentra relacionada con las diferentes estrategias			x			x			x	
4	La planeación implica el ordenamiento de un conjunto de estrategias orientadas alcanzar los objetivo de la organización.			x			x			x	
	<b>Indicador : Plan</b>										
5	La elaboración del desarrollo de nuevas plataformas virtuales está relacionados a los planes establecidos por la empresa.			x			x			x	
6	La planeación estratégica empresarial facilita mejorar el nivel de competencia en el sector empresarial.			x			x			x	
	<b>Indicador : Misión</b>										
7	La planeación cumple con la misión empresarial			x			x			x	
8	La planeación está articulada con la misión de la empresa.			x			x			x	
	<b>Indicador : Visión</b>										
9	La planeación cumple con la visión empresarial			x			x			x	
10	La planeación cumple con los objetivos empresariales en relación a la visión			x			x			x	
	<b>DIMENSION 2 : ORGANIZACIÓN</b>										
	<b>Indicador ; Estructura organizacional</b>										

Activar V  
Ve a Configi

11	La organización cuenta con una estructura de su sistema administrativo			x			x			x	
12	La organización desarrolla sus actividades dentro de los parámetros de la estructura organizacional			x			x			x	
	<b>Indicador : Diseño organizacional</b>										
13	La empresa ha desarrollado un diseño organizacional a razón de sus necesidades			x			x			x	
14	En la organización la asignación de funciones del personal, está establecido en razón del diseño organizacional.			x			x			x	
	<b>DIMENSION 3: DIRECCIÓN</b>										
	<b>Indicador. Motivación</b>										
15	La dirección basada en la motivación se ajusta a un manejo de situaciones que el personal requiere.			x			x			x	
16	La dirección de la institución brinda Incentivos y beneficios al personal para que este trabaje comprometido con su labor.			x			x			x	
	<b>Indicador : Liderazgo</b>										
17	La dirección permite establecer el liderazgo hacia el desarrollo empresarial.			x			x			x	
18	La dirección orienta al desarrollo de las capacidades del liderazgo entre el personal de la empresa.			x			x			x	
	<b>Indicador : Comunicación organizacional</b>										
19	La dirección establece pautas claras sobre los procesos de comunicación.			x			x			x	
20	El proceso de implementación y desarrollo de la comunicación contribuye a la dirección de las actividades.			x			x			x	
	<b>Indicador : Comportamiento individual</b>										
21	La dirección requiera de colaboradores que muestren un comportamiento individual en los trabajos de equipo.			x			x			x	
22	La dirección promueve el desarrollo del colaborador.			x			x			x	

Activar V  
Ve a Configi

Indicador : Comportamiento organizacional										
23	La dirección motiva a los miembros del equipo para alcanzar metas grupales.									
24	La dirección orienta positivamente en el comportamiento del grupo enfocados a alcanzar los objetivos organizacionales.									
<b>DIMENSION 4. CONTROL</b>										
<b>Indicador : Medición</b>										
25	El proceso de control en la empresa cuantifica el cumplimiento de los objetivos.									
26	El proceso de control verifica el cumplimiento de los objetivos en toda la organización.									
<b>Indicador : Comparación</b>										
27	El proceso de control facilita comparar los niveles de resultados.									
28	Los procesos de control facilitan hacer el seguimiento en los niveles de productivo de las áreas de la empresa.									
<b>Indicador : Acciones correctivas</b>										
29	El control facilita corregir las posibles desviaciones de las actividades de la empresa.									
30	El proceso de control formula las medidas correctivas.									

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. JUAN MARTÍN CAMPOS HUAMAN .....    DNI: 08676160.....

Activar W  
Ve a Configu

Especialidad del validador: FINANZAS, MARKETING Y GESTIÓN DE EMPRESAS .....

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 DE SETIEMBRE DE 2020



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

Activar Window  
Ve a Configuración p.

## Anexo 6. Prueba de confiabilidad de los instrumentos

### Estadísticas de total de la variable Implementación del tic

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1 La institución trabaja con personal comprometido al diseño interactivo de plataformas.	1	147.943	.547	.891
	30.58			
2 La institución cuenta con asistente constante para el sistema informático.	131.30	147.190	.401	.894
3 La institución se ve fortalecida gracias al personal de sistema informático.	131.10	150.349	.349	.895
4 La institución fomenta al personal formar un equipo de desarrollo informático eficiente.	130.85	149.464	.384	.894
5 La institución cuenta con todo el personal motivado que resulta favorable para el equipo de desarrollo informático.	130.65	150.951	.440	.893
6 Cumpro con las reglas establecidas por el equipo informático.	130.78	154.281	.168	.898
7 Me encuentro capacitado para el uso de datos sistemático orientadas a una estrategia sólida	130.78	156.692	.052	.899
8 Encuentro datos sistemáticos que me faciliten el desarrollo de un objetivo en común.	130.88	164.830	-.357	.906
9 Empleo correctamente el uso de los datos sistemático.	130.73	149.179	.548	.891
10 La institución se encuentra equipada con los implementos tecnológicos de vanguardia.	131.18	146.097	.505	.892
11 La institución invierte constantemente en nuevos equipos de hardware	131.05	150.664	.315	.895
12 Los equipos tecnológicos de la institución cuentan con un mantenimiento periódico.	131.30	147.497	.413	.894
13 Los equipos tecnológicos de la institución cuentan con un efectivo dispositivo de telecomunicación.	130.88	152.676	.288	.895
14 La institución brinda a sus alumnos una enseñanza significativa a través de los dispositivos de telecomunicaciones.	130.58	144.815	.533	.891
15 La institución utiliza diversos equipos de telecomunicaciones.	130.65	148.285	.544	.891
16 Las herramientas de software permiten a la institución interactuar en su página web.	131.18	149.071	.454	.893
17 La institución utiliza un software adecuado en la aplicación de base para su gestión efectiva.	130.85	149.105	.439	.893
18 El software de la institución cuenta con un soporte garantizado con respecto a sus aplicaciones de base.	131.13	148.625	.327	.896
19 El software de la institución es programada con aplicaciones funcionales que apoyan al personal desarrollo de sus funciones.	130.78	143.615	.699	.888
20 La institución cuenta con un software orientado a las aplicaciones funcionales con contenidos estratégicos para el aprendizaje efectivo.	130.75	149.833	.516	.892
21 El software facilitan las actividades de la institución apoyándose en las diversas aplicaciones educativas.	131.15	150.233	.319	.895
22 La institución cuenta con un software donde la base de datos es eficiente para las funciones administrativas.	130.78	145.717	.615	.890
23 El software de la institución con ayuda de la base de datos minimizan las tareas de los colaboradores.	130.50	148.462	.462	.892
24 El software de la institución cuenta con un soporte técnico constante en la base de datos para su mejor funcionalidad.	131.03	146.230	.608	.890
25 Los datos se utilizan para la toma estratégica de la institución.	130.70	146.779	.617	.890
26 La información de cobranza facilita la gestión administrativa.	130.70	148.113	.700	.890
27 La información de registro refleja la cantidad real del alumnado.	130.63	148.497	.635	.890
28 Los datos informáticos requeridos se ajustan a las necesidades de la institución.	130.60	144.400	.803	.887
29 Los datos compartidos potencian la gestión educativa	130.63	146.958	.743	.889
30 Los datos estadísticos son utilizados por los gerentes para la toma de decisiones.	130.55	150.921	.591	.892
31 Los datos de periodos anteriores ayudan a potenciar el nivel competitivo.	130.85	155.567	.087	.900
32 La institución aplica datos predictivos para la conclusión de futuros escenarios.	130.78	149.666	.448	.893
33 Los datos actuales permiten conocer el nivel de crecimiento poblacional del alumnado.	130.80	144.626	.718	.888

## Estadísticas de total de la variable gestión administrativa

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1 La planeación provee los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la institución.	114.78	134.948	.396	.897
2 La planeación ayuda a lograr los objetivos de la institución educativa.	114.53	133.846	.620	.893
3 La planeación empresarial se encuentra relacionada con las diferentes estrategias	114.83	130.404	.602	.892
4 La planeación implica el ordenamiento de un conjunto de estrategias orientadas alcanzar los objetivo de la organización.	114.38	137.369	.294	.898
5 La elaboración del desarrollo de nuevas plataformas virtuales está relacionados a los planes establecidos por la empresa.	115.38	136.804	.205	.902
6 La planeación estratégica empresarial facilita mejorar el nivel de competencia en el sector empresarial.	115.03	128.897	.748	.890
7 La planeación cumple con la misión empresarial	115.20	136.010	.308	.899
8 La planeación está articulada con la misión de la empresa.	115.33	134.892	.346	.898
9 La planeación cumple con la visión empresarial	114.58	141.738	.039	.904
10 La planeación cumple con los objetivos empresariales en relación a la visión	115.28	136.769	.315	.898
11 La organización cuenta con una estructura de su sistema administrativo	114.78	131.307	.647	.892
12 La organización desarrolla sus actividades dentro de los parámetros de la estructura organizacional	114.38	135.933	.513	.895
13 La empresa ha desarrollado un diseño organizacional a razón de sus necesidades	115.70	146.882	-.207	.908
14 En la organización la asignación de funciones del personal, está establecido en razón del diseño organizacional.	114.43	137.071	.338	.897
15 La dirección basada en la motivación se ajusta a un manejo de situaciones que el personal requiere.	114.38	132.753	.655	.892
16 La dirección de la institución brinda Incentivos y beneficios al personal para que este trabajo comprometido con su labor.	115.00	131.795	.540	.894
17 La dirección permite establecer el liderazgo hacia el desarrollo empresarial.	114.85	129.156	.660	.891
18 La dirección orienta al desarrollo de las capacidades del liderazgo entre el personal de la empresa.	114.43	132.046	.647	.892
19 La dirección establece pautas claras sobre los procesos de comunicación.	114.70	124.985	.778	.888
20 El proceso de implementación y desarrollo de la comunicación contribuye a la dirección de las actividades.	114.43	132.866	.630	.893
21 La dirección requiera de colaboradores que muestren un comportamiento individual en los trabajos de equipo.	114.55	135.587	.402	.896
22 La dirección promueve el desarrollo del colaborador.	114.25	135.936	.563	.895
23 La dirección motiva a los miembros del equipo para alcanzar metas grupales.	114.40	131.990	.557	.893
24 La dirección orienta positivamente en el comportamiento del grupo enfocados a alcanzar los objetivos organizacionales.	114.55	128.510	.696	.890
25 El proceso de control en la empresa cuantifica el cumplimiento de los objetivos.	114.35	143.310	-.025	.902
26 El proceso de control verifica el cumplimiento de los objetivos en toda la organización.	113.98	139.410	.261	.898
27 El proceso de control facilita comparar los niveles de resultados.	114.58	133.225	.551	.894
28 Los procesos de control facilitan hacer el seguimiento en los niveles de productivo de las áreas de la empresa.	114.28	131.640	.697	.892
29 El control facilita corregir las posibles desviaciones de las actividades de la empresa.	114.50	132.359	.568	.893
30 El proceso de control formula las medidas correctivas.	114.38	133.266	.621	.893

## Anexo 7. Autorización para recolección de datos



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA  
*Madre Teresa de Calcuta*

Inicial - Primaria - Secundaria  
R.N. N.º 12125 IGF I 5 - S.T.I.

ENSEÑANZA INTEGRAL Y PERSONALIZADA



### CARTA DE AUTORIZACION

El que suscribe Gerente General de la institución Educativa Madre Teresa de Calcuta del distrito de San Juan de Lurigancho de la Jurisdicción de la Ugel 105

Autoriza para la aplicación de los instrumentos y recoger los datos necesarios de los administrativos y docentes encuestados para su proyecto de investigación titulada "Implementación del TIC y Gestión administrativa en una institución privada en San Juan de Lurigancho, 2020; por los estudiantes Ruth Paola Duran Castro y Gisela Antonia Tito Chuquihuilca, así mismo nos comprometemos a brindar facilidades para la ejecución del proyecto de investigación.

Se expide la presente constancia a solicitud de los interesados para los fines que estime conveniente.

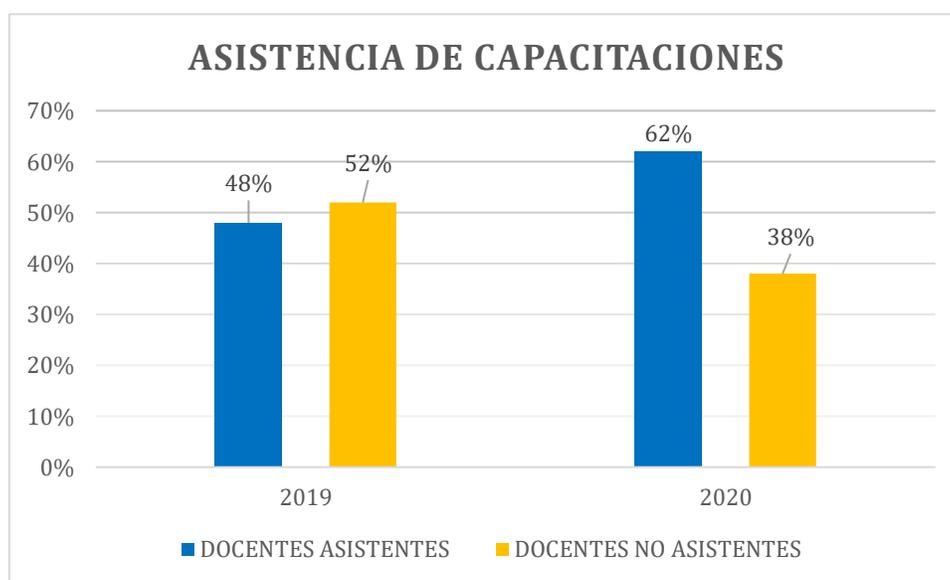
Lima 06 de Julio del 2020

Atentamente,

  
Gerente General  
Corporación Calcuta SRL

## Anexo 8. Asistencias de las capacitaciones de los docentes

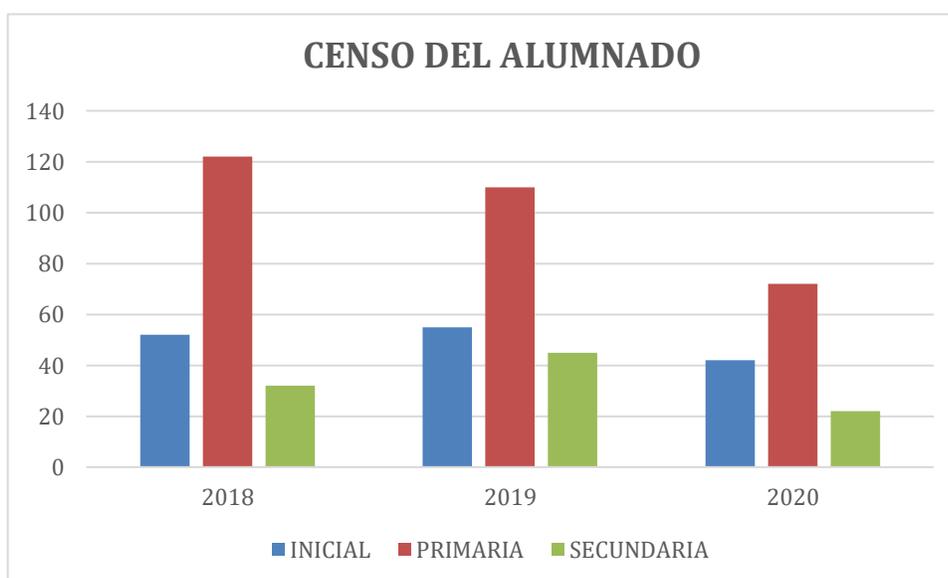
ASISTENCIA A LAS CAPACITACIONES		
	2019	2020
DOCENTES ASISTENTES	48%	62%
DOCENTES NO ASISTENTES	52%	38%
TOTAL DE DOCENTES	100%	100%



Fuente: Registro de asistencia de la IEP Madre Teresa de Calcuta 2019 y 2020

## Anexo 9. Censo del alumnado del 2018, 2019 y 2020

CENSO DEL ALUMNADO			
	2018	2019	2020
INICIAL	52	55	42
PRIMARIA	122	110	72
SECUNDARIA	32	45	22



Fuente: Censo escolar 2018, 2019 y 2020