



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Información y comunicación de los especialistas del
centro de urgencia y emergencias sociales del
programa integral para el bienestar familiar en acción-
2015”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Vilma Luz Sánchez Pinedo

ASESOR:

Dra. Galia Susana Lescano López

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humanos

PERÚ - 2015

Páginas de Jurado

PhD. Oscar Rafael Guillén Valle
Presidente

Dra. Ana Maritza Boy Barreto
Secretario

Dra. Galia Susana Lescano López
Vocal

Dedicatoria

Con sincero cariño a mis queridos hijos por el apoyo y comprensión que me han brindado, logrando ser la profesional y el ejemplo que anhelaban.

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante mis estudios de Maestría, a la Dra. Galia Susana Lescano López; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

Declaración Jurada

Yo Vilma Luz Sánchez Pinedo-Perú., estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 06697216, con la tesis titulada “Información y comunicación de los especialistas del centro de urgencia y emergencias sociales del programa integral para el bienestar familiar en acción-2015”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y portanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 de junio de 2015

Firma.....

Vilma Luz Sánchez Pinedo-Perú

DNI: 06697216

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “Información y comunicación de los especialistas del centro de urgencia y emergencias sociales del programa integral para el bienestar familiar en acción-2015” en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se muestra los anexos correspondientes.

Contenidos

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii

I. INTRODUCCIÓN

1.1	Antecedentes	14
1.2	Bases Teóricas y fundamentación científica	19
1.2.1	Variable 1: Información y Comunicación	19
1.2.2	Definiciones	21
1.3	Justificación	36
1.4.	Formulación del Problema	42
1.5	Hipótesis	43
1.6	Objetivos	44

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1	Variables	48
2.2	Operacionalización de variables	48
2.3	Metodología	49
2.4	Tipo de estudio	49
2.5	Diseño	49
2.6	Población, muestra, muestreo	50
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	53

2.8	Métodos de análisis de datos	54
2.9	Validez y confiabilidad	55
2.10	Aspectos éticos	56
III.	RESULTADOS	
3.1	Descripción de resultados	58
3.2	Prueba de hipótesis	66
IV.	DISCUSIÓN	
4.1	Discusión	74
V.	CONCLUSIONES	
	Conclusiones	79
VI.	RECOMENDACIONES	
	Recomendaciones	82
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	
	Referencias bibliográficas	84
Apéndices		
	Apéndice A. Matriz de Consistencia	87
	Apéndice B. Instrumentos	90
	Apéndice C. Validez del instrumento por juicio de expertos	97
	Apéndice D. Base de datos	110

Lista de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Información y Comunicación	48
Tabla 2	Relación de validadores	55
Tabla 3	Confiabilidad Cuestionario de Competencias en Información y Comunicación	56
Tabla 4	Competencias en Información y Comunicación	58
Tabla 5	Conocimientos y usos básicos de las TIC	59
Tabla 6	Uso de las TIC para la búsqueda y organización de la Información	61
Tabla 7	Creación, transformación y presentación de la información	62
Tabla 8	Utilización del ordenador como medio de comunicación	64
Tabla 9	Actitudes ante la Información y Comunicación en los especialistas	65
Tabla 10	Rangos Conocimientos y usos básicos de las TIC	67
Tabla 11	Rangos Usos de las TIC para la búsqueda y organización de la Información	68
Tabla 12	Rangos Creación transformación y presentación de la información	69
Tabla 13	Rangos Utilización del ordenador como medio de comunicación	70
Tabla 14	Rangos Actitudes ante las TIC	71
Tabla 15	Rangos Información y Comunicación	72

Lista de Figuras

Figura 1	Competencias Operativas en Información y comunicación	58
Figura 2	Conocimientos y usos básicos de las TIC	60
Figura 3	Uso de las TIC para la búsqueda y organización de la Información	61
Figura 4	Creación, transformación y presentación de la información	63
Figura 5	Utilización del ordenador como medio de comunicación	64
Figura 6	Actitudes ante la Información y Comunicación	66

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar las diferencias existen entre la “Información y comunicación de los especialistas del centro de urgencia y emergencias sociales del programa integral para el bienestar familiar en acción-2015” según régimen laboral, la población infinita constituida por 42 especialistas sociales del Centro de Urgencia Emergencia INABIF en Acción; 10 CAS y 32 Régimen Decreto Ley 728 privado, la muestra no probabilística intencional consideró toda la población, en los cuales se han empleado las variables: Información y comunicación.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel comparativo, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario sobre Información y comunicación, el cual estuvo constituido por 58 preguntas en la escala de Likert (Muy Poco, Poco, Medio, Bastante y Mucho), cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: No existen diferencias significativas entre la Información y comunicación en los especialistas sociales del Centro de Urgencia y Emergencias Sociales del Programa Integral para el Bienestar Familiar en Acción, según régimen laboral; siendo que el nivel de significancia bilateral de la prueba U de Mann-Whitney $p=0.929>0.05$, determinó aceptar la Hipótesis Nula.

Palabras clave: Información y Comunicación.

Abstract

The present study was aimed at determining overall differences between the operational skills in information and communication technologies in social specialists Emergency Center Emergency Action INABIF, according to labor regulations., The infinite population consists of 42 social specialists Center Emergency Emergency Action INABIF; 10 CAS and 32 private Regime Decree Law 728, intentional non-probabilistic sample examined all the population, which have used the variable: Operational Skills in Information and Communication Technologies.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for the non-experimental design purpose of comparative level, which collected information over a specific period, which was developed to implement the instrument: Questionnaire Operational Competencies in Information Technology and communication, which consisted of 58 questions on the Likert scale (very little, little, middle, pretty much), whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: There are no significant differences between the Operating Skills in Information Technology and communication in social specialists Emergency Center Emergency Action INABIF, according to labor regulations; being that the level of bilateral significance of the Mann-Whitney U test $p = 0.929 > 0.05$, determined to accept the null hypothesis.

Keywords: Information and communication.